



**UNE VISION D'AVENIR SE CONSTRUIT ENSEMBLE**

*Ethias, partenaire sociétal*

**ethias**





## Notre Engagement

*Ethias, assureur Vie et Non Vie, s'engage à une relation mutuellement profitable avec ses partenaires du secteur public et leurs agents, avec les entreprises et avec les particuliers qui lui font confiance.*

*Elle s'engage à leur fournir des produits et des services de première qualité au meilleur rapport qualité-prix afin de garantir une rentabilité durable dans le respect de ses valeurs fondamentales d'humanisme, d'éthique, d'engagement et de proximité.*

**www.ethias.be**

### SIÈGE NATIONAL

**Rue des Croisiers 24  
4000 LIÈGE**

Tél. + 32 (0)4 220 31 11  
Fax + 32 (0)4 220 30 05

### SIÈGE POUR LA FLANDRE

**Prins-Bisschopssingel 73  
3500 HASSELT**

Tél. + 32 (0)11 28 21 11  
Fax + 32 (0)11 28 20 20

### SIÈGE POUR LA RÉGION DE LANGUE ALLEMANDE








**Paveestrasse 5  
4700 EUPEN**

Tél. + 32 (0)87 59 10 00  
Fax + 32 (0)87 59 10 09

Si vous souhaitez recevoir le rapport annuel, vous pouvez le commander au 04 220 39 19 ou le télécharger sur le site extranet (avant le 20 juin 2011) ou le site internet (après le 20 juin 2011).

**Les illustrations de cette brochure ont été  
réalisées par Mahaux Photography.**

# SOMMAIRE

	NOTRE ENTREPRISE : BIENVENUE CHEZ ETHIAS !	7
	NOS CLIENTS	13
	NOTRE GROUPE	17
	LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE	21
	NOTRE COHÉSION SOCIALE	29
	NOS ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX	35
	NOTRE APPROCHE ENVIRONNEMENTALE	59

# Humanisme...

*La conviction que l'assurance doit être un service accessible à tous,  
empreint d'ouverture et de solidarité*

# Éthique...

*Le respect de nos clients et des engagements que nous prenons envers eux*

# Engagement...

*Le souci permanent d'offrir au meilleur rapport qualité-prix des produits  
et services répondant aux attentes de notre clientèle*

# Proximité...

*La volonté d'apporter une réponse simple et immédiate aux besoins de nos clients,  
grâce à nos modes de contact et à une parfaite connaissance de leurs particularités*

ethias





## ETHIAS S'INSCRIT DANS UN « VISA POUR L'AVENIR » AU SERVICE TOTAL DE SES ASSURÉS

Notre plan de réorganisation Horizon 2011 ayant parfaitement joué son rôle de stabilisateur et de remise en état de marche de notre entreprise, nous nous concentrons désormais sur le futur de l'entreprise et sur son développement au service de nos assurés.

Pour ce faire, nous avons mis en place un plan baptisé « **Visa pour l'avenir** ».

Il a pour objectifs principaux de :

- › consolider notre position dans le Top 3 des assureurs non vie en Belgique et de 1er assureur du secteur public et de ses agents
- › assurer la couverture complète des besoins tant vie que non-vie de tous nos assurés
- › apporter systématiquement le meilleur rapport qualité/prix
- › développer de nouveaux produits et services
- › optimiser nos canaux de distribution
- › approcher de nouveaux segments de clientèle (PME, non marchand).

En corollaire, nous visons une croissance rentable et responsable d'Ethias, dans le respect intangible des valeurs d'éthique, d'humanisme, d'engagement et de proximité qui nous ont forgés.

Plus que jamais, Ethias réaffirme sa volonté de répondre toujours mieux aux besoins actuels et à venir des Particuliers, des Collectivités et des Entreprises, en leur offrant une gamme complète et adaptée de solutions de gestion du risque et d'assurance.

Dans toutes les facettes de la vie quotidienne, Ethias n'a qu'une vocation : être aux côtés et au service des assurés.

Face aux événements catastrophiques qui se multiplient, les organisations humaines et les individus qui les composent n'ont jamais eu autant besoin de la présence sécurisante d'assureurs responsables, efficaces et de confiance. Ethias est parfaitement consciente du rôle sociétal qu'elle doit donc assumer naturellement pour toutes celles et ceux qui lui font confiance aujourd'hui ou qui lui feront confiance demain.

Nous sommes déterminés à honorer totalement ce rôle.

**Bernard Thiry**  
Directeur général  
Président du Comité de Direction







**NOTRE ENTREPRISE : BIENVENUE CHEZ ETHIAS !**





## UN GROUPE D'ASSURANCE D'INSPIRATION MUTUALISTE

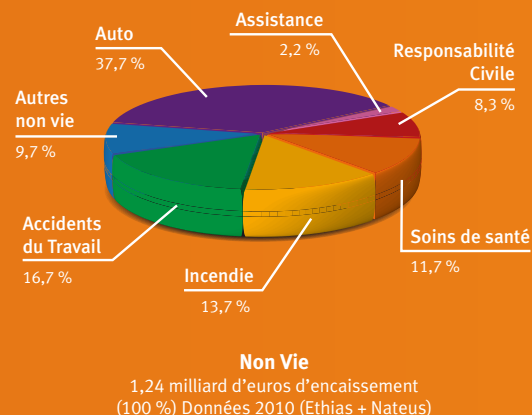
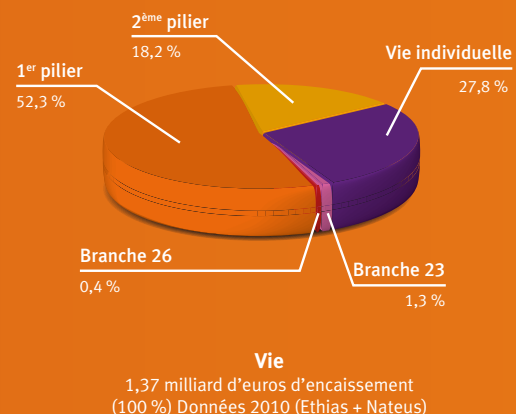
Une mutuelle d'assurance est créée par ses membres et vit pour eux. Si notre forme juridique a évolué au fil du temps, nous demeurons empreints de cette philosophie que nous avons traduite par le slogan « Les efficacisseurs » : soit agir efficacement pour le bien-être de nos assurés et de notre personnel.

En 1919, un groupe d'administrations communales et provinciales a constitué la « Société mutuelle des administrations publiques pour l'assurance contre l'incendie, la foudre et les explosions ».

Ce fut le début d'une histoire riche en rebondissements divers et jalonnée de nombreux succès avec pour résultat un groupe d'assurance fort aujourd'hui de la confiance de plus d'un million d'assurés.

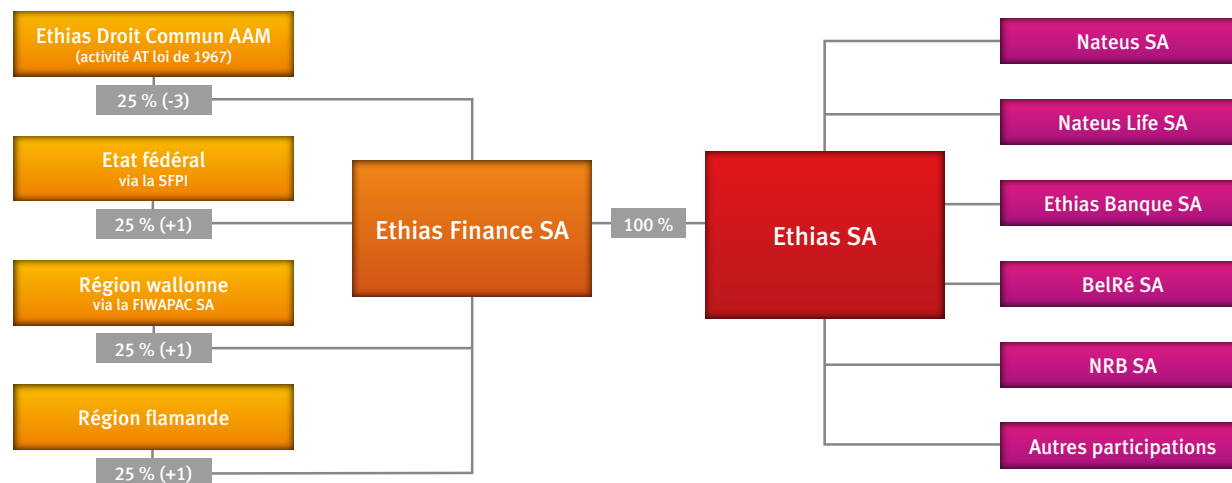
## Notre position sur le marché

Ethias est le 4<sup>ème</sup> assureur du pays toutes branches confondues avec 10,4 % de parts de marché (chiffres 2009).



## Notre structure (au 31 décembre 2010)

Si la structure juridique de notre groupe a évolué au fil du temps, nous n'en restons pas moins fidèles aux valeurs mutualistes qui ont présidé à la constitution de notre groupe, plus que jamais conscients que nous sommes du rôle économique et social incombant à un assureur digne de ce nom.





## LES GRANDES DATES DE L'HISTOIRE DE L'ENTREPRISE

**1919**

Naissance

**1957**

Ouverture aux fonctionnaires

**2000**

Ouverture à tous

**2003**

La Smap devient Ethias

**2009**

Réorganisation d'Ethias

**2010**

L'Union européenne donne son feu vert à la recapitalisation et au plan de réorganisation d'Ethias (Horizon 2011)

**2011**

Ethias lance son nouveau plan stratégique appelé « Visa pour l'avenir »







## RÉSULTATS 2010

**Un résultat opérationnel de 225 millions d'euros et la prise en compte d'une réduction de valeur de 424 millions d'euros sur les titres Dexia**

Le Plan Horizon 2011 mis en place par Ethias début 2009 fixait une série d'objectifs à atteindre à fin 2011. Ces objectifs sont largement atteints dès la clôture de l'exercice 2010, avec une année d'avance sur le plan de marche.

Dès lors, l'exercice 2010 s'est clôturé par un résultat opérationnel positif (hors élément exceptionnel) : 225 millions d'euros (pour 37,7 millions d'euros en 2009).

Un élément exceptionnel vient cependant atténuer ce résultat opérationnel très positif : la réduction de valeur, à concurrence de 424 millions d'euros, sur le portefeuille d'actions Dexia détenues par Ethias suite à l'adaptation du prix d'inventaire unitaire moyen de 8,41 euros à 3,85 euros. Pour rappel, Ethias détient 5,04 % du capital de Dexia (93.065.092 actions).

La valorisation du titre Dexia à 3,85 euros dans les comptes d'Ethias SA au 31 décembre 2010 s'appuie sur une analyse qui reprend les prévisions de 21 analystes financiers traduisant le consensus de marché sur l'évolution du cours en date du 5 janvier 2011. Elle reflète la valeur présumée de réalisation à l'horizon de mai 2012, date butoir pour laquelle l'engagement vis-à-vis de la Commission européenne sur la détention des actions Dexia doit être réalisé. Pour rappel, cet engagement porte sur la sortie du bilan d'Ethias SA d'au moins 90 % du portefeuille détenu en actions Dexia. Ethias est à présent en mesure de finaliser les modalités du transfert dans les conditions les plus opportunes.

Le résultat final de l'entreprise se clôture par une perte de 198,7 millions d'euros qui doit être mise en phase avec cet élément tout à fait exceptionnel.

Ethias continue à renforcer son positionnement en tant qu'assureur des collectivités, des entreprises et des particuliers. Ethias est une société solide, belge et indépendante, avec des perspectives d'avenir positives.

### Ethias sa au 31/12/2010 (en millions euros)

Chiffre d'affaires global	2 610
Pied de bilan	24 072
Provisions techniques	19 818
Placements	20 371
Résultat	- 198,7





# NOS CLIENTS



## PARTICULIERS

### Assureur généraliste multi-produits pour les particuliers

Ethias, assureur direct, offre une gamme complète de produits via un large éventail de canaux de distribution (internet, contact centers, bureaux, mailing...). Notre approche clients s'organise autour du développement constant de nouveaux produits encore plus performants et de solutions adaptées et accessibles à un rapport qualité-prix juste.

Ethias tient, en effet, à ce que ses produits soient conçus pour répondre le plus finement possible aux besoins de ses clients, qu'ils soient agents du service public ou non. Un assureur généraliste étant, par définition, présent aux côtés de ses assurés dans tous les bons et moins bons moments de son existence ou de ses activités.

Notre expertise et notre savoir-faire sont au service de nos assurés. Nous sommes et voulons rester un assureur différent, en phase avec notre histoire autant qu'avec le futur. Dans les enquêtes de notoriété, Ethias apparaît comme l'assureur où la gestion des sinistres est rapide, efficace et équitable grâce à un personnel au service des assurés.

## COLLECTIVITÉS

### Assureur des Collectivités : le partenaire privilégié

Ethias est l'assureur naturel des pouvoirs publics et ce, en raison d'un savoir-faire incomparable, riche de plus de 90 ans d'histoire. Ethias a vu au fil des ans s'accroître considérablement le nombre de ses affiliés. Désormais, elle compte parmi ceux-ci : l'État fédéral, les Régions et les Communautés, les corps constitués (Chambre, Sénat, assemblées régionales et communautaires), les 10 Provinces, plus de 540 villes et communes, des centaines de centres publics d'action sociale et de sociétés de logements sociaux, des zones de police, des milliers de sociétés intercommunales, parastataux, établissements d'intérêts publics et associations diverses.

### Tous les risques encourus par le personnel des services publics sont couverts par Ethias :

La responsabilité civile, les soins de santé, les accidents dont les accidents du travail, mais encore les accidents sportifs, l'automobile, l'assistance...

Ethias couvre aussi les dégâts ou la destruction éventuelle du matériel, des immeubles et des installations. Impossible de les citer tous ! Par exemple : expositions, ordinateurs, équipements de toutes sortes, bagages, chapiteaux... et même les animaux.



## Réseau de distribution

ETHIAS PRIVILEGIE LE CONTACT DIRECT AVEC SES ASSURÉS :

### INTERNET

*Ethias.be reçoit 347 500 visiteurs par mois.*

### CONTACT CENTERS

*69 employés travaillent via ce canal de distribution et gèrent +/- 3 000 appels par jour.*

### RESEAU DE BUREAUX REGIONAUX

*201 personnes travaillent dans les 40 bureaux régionaux situés dans toute la Belgique.*



## ENTREPRISES

### Une attention toute particulière pour les besoins spécifiques des entreprises

Depuis plusieurs années, Ethias met aussi ses compétences et son expertise au service des entreprises privées et ce, via le canal exclusif du courtage. Pour permettre aux entreprises d'être à la pointe du Risk Management, Ethias propose une série de couvertures répondant aux spécificités de chaque risque encouru et de chaque besoin de protection éprouvé :

**Patrimoine** : assurances véhicules, incendie et toutes les assurances de risque, le bris de machines, l'assurance tous risques, etc.

**Responsabilités** : assurances de la responsabilité civile de l'entreprise et de la responsabilité civile des administrateurs.

**Collaborateurs** : assurances accidents du travail, accidents corporels, hospitalisation, revenu garanti, assurances de groupe.

Afin d'assurer la distribution de ses produits auprès des entreprises, Ethias a fait le choix du partenariat avec un certain nombre de courtiers spécialisés. Avec l'ensemble de ses courtiers, Ethias s'attelle à développer un partenariat durable empreint de proximité, d'efficacité, de professionnalisme, de conseils et d'assistance.

## COURTIERS

Plusieurs courtiers proposent les produits Ethias, essentiellement dans le secteur des entreprises.

## RESEAU D'INSPECTEURS

43 inspecteurs couvrent la Belgique et sont autant de points de contact pour les collectivités.

## AUTRES

Les clients peuvent souscrire à une police en écrivant ou téléphonant aux services internes (voir liste pages 66 et 67).







## NOTRE GROUPE

## ETHIAS, UNE ENTREPRISE OUVERTE SUR L'EUROPE

Ethias est au cœur d'un réseau européen de relations grâce à son affiliation aux grandes associations européennes (AMICE, GEMA...) représentatives des assureurs mutuellistes. Elle collabore activement aux actions visant à sensibiliser les instances européennes et internationales aux spécificités et aux valeurs des mutuelles.

Depuis 1999, Ethias a noué un partenariat avec AZUR-GMF, l'un des acteurs majeurs dans le paysage français de l'assurance. Les mutuelles fondatrices du groupe AZUR-GMF sont désormais adhérentes d'une Société de Groupe d'Assurance Mutuelle, la SGAM Covéa, où elles ont rejoint les mutuelles MAAF et MMA. COVEA est aujourd'hui un puissant groupe mutualiste, leader sur le marché français de l'assurance des particuliers. Au sein de cet ensemble, la marque GMF est dédiée aux agents du secteur public.

**NRB**

## DES SOLUTIONS INFORMATIQUES POUR LA SATISFACTION DE NOS ASSURÉS

Notre filiale Network Research Belgium (NRB) maîtrise nombre de technologies qui lui permettent de proposer au groupe Ethias les solutions intégrées garantissant des performances de qualité à un coût maîtrisé.

Les services proposés par NRB couvrent l'ensemble du processus de gestion de l'environnement informatique : de l'accompagnement en définition du besoin, jusqu'au design, au développement et au déploiement de la solution, en ce compris l'intégration des différentes solutions entre elles et leur hébergement hautement sécurisé. Les experts de NRB fournissent ainsi une suite applicative complète, intégrée et évolutive, qui couvre les différents aspects du métier de l'assurance tout en offrant des solutions communicatives et collaboratives via des portails à l'usage des utilisateurs internes d'Ethias, mais aussi de ses clients, par le biais de l'internet. L'assuré est ainsi à même de consulter ses informations personnelles et d'interagir avec son assureur à sa meilleure convenance.

NRB a vu le jour en 1987. À l'origine, on retrouve parmi ses clients-actionnaires des partenaires actifs au sein du monde de l'assurance et des utilités publiques. Ces partenaires ont voulu mutualiser les coûts et les investissements propres au monde de l'informatique mais aussi investir dans un secteur d'avenir à une époque où les pionniers n'étaient pas nombreux. NRB a ainsi très vite connu une croissance importante en termes de moyens et de services offerts à un panel de clients de plus en plus large.

Aujourd'hui NRB est unique dans son offre et son engagement : elle est capable de fournir tous les éléments constitutifs d'une solution IT depuis l'origine jusqu'à chaque étape du cycle de vie de cette solution. NRB fait partie du Top 10 des entreprises IT en Belgique. En 2010, elle a réalisé un chiffre d'affaires de 122 millions d'euros. Elle emploie plus de 600 personnes à Herstal, Naninne et Bruxelles. NRB offre un éventail complet de services et de solutions IT : de l'hébergement à la gestion d'infrastructures informatiques et réseaux complexes, en passant par l'architecture, la mise en œuvre, l'optimisation et la sécurisation de ces solutions; de l'analyse fonctionnelle des besoins d'une organisation au déploiement et à la maintenance d'applications en passant par le développement applicatif ou la paramétrisation de progiciels; de l'élaboration de Business Continuity Plans à l'exploitation de centres de traitement de données, jusqu'aux impressions de masse et leur dépôt postal. En prenant en compte l'acquisition récente d'Adinfo fin 2010, c'est maintenant un groupe de près de 1 000 personnes qui est aussi capable d'offrir des solutions aux collectivités en Flandre et en Wallonie.

*NRB est certifiée ISO 9001 pour l'ensemble de ses opérations : l'entreprise est à même de garantir la qualité, la rigueur et la standardisation des procédures à tous niveaux de production.*











# **LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE**

## UNE PHILOSOPHIE DE GESTION ET UN MOTEUR D'INNOVATION

De par son ancrage mutualiste, Ethias a de longue date considéré le développement d'une politique de responsabilité sociétale comme une véritable **orientation stratégique**, qui permet de renforcer les performances de l'entreprise et de rassembler l'ensemble de ses forces vives dans un vrai projet social et sociétal, fédérateur et orienté vers les enjeux de demain.

Pour bon nombre d'entreprises nationales et internationales, la RSE est encore considérée comme un outil facultatif qui, en plus de renforcer l'image de l'organisation, permet de prendre en compte - sur base volontaire - toute une série de défis écologiques ou sociétaux. Mais à présent, il s'agit avant tout d'une **réelle nécessité** qui est imposée par les parties prenantes, principalement les assurés eux-mêmes lorsqu'il s'agit d'une entreprise d'assurances. Bon nombre de marchés publics intègrent désormais des critères d'évaluation socialement responsables et durables. La preuve, si besoin en est, que la RSE ne peut plus se réduire à un simple exercice de communication, mais qu'elle se doit de refléter les engagements concrets de l'entreprise.

Les récents bouleversements économiques et financiers à l'échelle mondiale ont conforté Ethias dans la conviction de renforcer les valeurs fondamentales qui ont fait sa force depuis sa création : une organisation avec un ancrage mutualiste fort, un **assureur responsable**, tant aux yeux de ses collaborateurs que vis-à-vis des parties prenantes qui lui accordent leur confiance : les assurés, les collectivités, les pouvoirs publics, les fournisseurs, les partenaires sociaux, les acteurs de l'économie sociale, pour ne citer qu'eux.

Au travers du plan de redéploiement stratégique qu'Ethias s'engage à mener à bien d'ici l'horizon 2013, l'ensemble du management a continué de porter un regard critique et constructif sur les métiers et les actions de l'entreprise.

A côté des mesures financières prises par Ethias pour se recentrer sur son métier d'assureur et mieux maîtriser ses risques, la politique réaffirmée de RSE ajoute le témoignage d'une détermination renouvelée d'assurer une **croissance rentable et durable** de ses activités. Dans un avenir désormais plus serein et plus que jamais au service des collectivités locales, le caractère durable de cette croissance ne peut plus se concevoir sans prendre rigoureusement en compte les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux du monde actuel. Un monde en constante évolution et aux prises avec des défis sociaux et écologiques d'envergure. Un monde dans lequel Ethias entend apporter une empreinte durable et responsable dans l'ensemble de ses métiers.

### QU'EST-CE QUE LA RSE ?

*Pour Ethias, la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise est depuis toujours un élément de gestion stratégique qui permet à l'entreprise, non seulement de positionner ses activités en adéquation avec ses valeurs et ses spécificités, mais également d'évaluer - dans le cadre d'un dialogue permanent avec l'ensemble des parties prenantes - les progrès réalisés dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux.*





#### LE COMITÉ DE DIRECTION

1. Bernard THIRY,
2. Hans VERSTRAETE,
3. Philippe LALLEMAND,
4. Luc KRANZEN,
5. Benoît VERWILGHEN,
6. Frank JEUNETTE,

Directeur général, Président du Comité de direction  
 Vice-président du Comité de direction  
 Directions Collectivités, Président du Comité d'éthique  
 Directions Particuliers, Vice-président du Comité d'éthique  
 Chief Financial Officer  
 Chief Risk Officer





NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL

## COMPTE-RENDU DES PROGRÈS RÉALISÉS PAR ETHIAS DANS LE CADRE DE SON ADHÉSION AU PACTE MONDIAL DES NATIONS-UNIES

Confortée en 2010 par la validation de la Commission européenne de son plan stratégique, Ethias a continué de mobiliser l'ensemble des énergies de ses collaborateurs en vue d'assurer le succès du Plan Horizon 2011. Parallèlement, ses équipes ont continué de développer des projets concrets en matière de responsabilité sociétale, dans le respect des valeurs du Pacte Mondial des Nations-Unies auquel Ethias adhère depuis 2006, et dont le Comité de direction et le Comité d'éthique réaffirment l'engagement formel par le biais du reporting sociétal.

Pour rappel, depuis le lancement de son premier Plan Pluriannuel de RSE en 2003, dont l'adhésion au Pacte Mondial constituait une des principales actions, Ethias a fait figure de pionnière en termes de responsabilité sociétale dans le secteur belge de l'assurance. Dès 2003, Ethias fut en effet la première entreprise à solliciter et à obtenir des Pouvoirs publics le Label Social pour son assurance Habitation. Cette initiative a permis de lancer la voie d'actions particulièrement innovantes dans le volet durable : labellisations et certifications éthiques, développements de produits solidaires, bonnes pratiques en matière de gouvernance d'entreprise, adhésion à des codes, chartes et projets d'envergure internationale (Pacte Mondial des Nations-Unies, Label Égalité-Diversité, etc.).

De par son engagement réel, constant et proactif dans des démarches volontaires de RSE, Ethias a permis d'asseoir dans le marché ainsi qu'auprès de ses parties prenantes (assurés, autorités de contrôle, fournisseurs) une réputation d'acteur de premier plan en matière de RSE. Une reconnaissance générale dont ont témoigné les échos positifs et encourageants reçus dès la publication du premier rapport sociétal il y a cinq ans.

Ses engagements dans les thématiques sociales, sociétales et environnementales, Ethias n'a eu de cesse de les promouvoir auprès de l'ensemble de ses parties prenantes. Le management d'Ethias est en effet convaincu que la RSE est devenue incontournable, comme en témoigne l'importance de critères de décision durables dans de récents appels d'offre publics et privés. Une tendance qu'Ethias entend renforcer par la valorisation annuelle du Pacte Mondial des Nations-Unies.

Dans un monde secoué par des bouleversements sociaux, économiques et climatologiques, la RSE revêt une importance capitale et stratégique, gage de solidité extra-financière de l'entreprise et de pérennité responsable grâce à un engagement dans l'économie durable. Partant d'un must qui permettait à l'entreprise de communiquer sur les valeurs qui l'animent, la RSE devient un véritable 'must-do' : un outil de gestion des performances qui se professionnalise ainsi qu'un critère distinctif incontournable dans un contexte de concurrence exacerbée et, fort heureusement, de plus en plus critique face à la réalité extra-financière.

Dans ce domaine, les atouts d'Ethias sont réels, reconnus et réaffirmés : la RSE a toujours été pratiquée par le management comme un outil de gestion et non de pure communication. Les avancées et résultats engrangés depuis près de dix ans démontrent le dynamisme et la volonté d'innovation qui ont animés l'entreprise jusqu'à présent. Il convient à présent d'aller de l'avant et de permettre à Ethias de continuer à se démarquer positivement, dans le respect des valeurs qu'elle partage avec ses parties prenantes, dont les Nations-Unies.

**Dans cette optique, Ethias réaffirme en 2011 sa volonté de promouvoir la Responsabilité Sociétale au sein des entreprises autour de 10 principes universels relatifs aux droits de l'Homme, aux normes de travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.**



## **DROITS DE L'HOMME**

### **1. Promotion et respect de la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme dans son domaine de compétences.**

Depuis 2005, Ethias s'est dotée d'un Code d'investissement bannissant, pour l'ensemble des actifs gérés (propres ou pour compte de tiers), tout placement dans des entreprises violant les normes de l'Organisation Internationale du Travail ou participant directement ou indirectement à la production et au commerce d'armement controversé (uranium appauvri, mines anti-personnel, bombes à fragmentation, etc.). L'attachement à de stricts principes d'investissement socialement responsable et durable a également été réaffirmé par l'adhésion d'Ethias depuis 2006 au Forum belge pour l'investissement socialement responsable et durable (BELSIF). En outre, Ethias a soutenu diverses initiatives dans le domaine du développement des investissements socialement responsables, comme en témoigne sa participation exceptionnelle, comme seul partenaire financier belge, aux États-généraux de la Finance responsable et solidaire organisés par le Réseau Financement Alternatif à Bruxelles en 2010. La promotion et l'application de ces principes d'investissement éthique forment un point important de développement de notre second Plan pluriannuel de RSE (Comité d'investissement éthique, réflexion sur notre Code d'investissement, etc.). En interne, dans la gestion de ses ressources humaines, Ethias accorde enfin la plus grande attention aux thématiques liées à l'épanouissement de ses collaborateurs (Cellule sociale et initiatives reconnues en matière de diversité entre autres).

### **2. Engagement formel à ne pas se rendre complice de violations des Droits de l'Homme.**

Afin de s'assurer du respect inconditionnel de son Code d'investissement, Ethias a veillé à ce que tous ses fournisseurs, contreparties et intermédiaires financiers s'engagent à appliquer les principes défendus, sous peine de sanctions immédiates. Ce Code d'investissement est mis à jour sur base de campagnes d'ONG belges telles que le Réseau Financement Alternatif ou Netwerk Vlaanderen. Cet engagement d'Ethias est renforcé par sa participation active à des forums et associations tels que BELSIF ou AMICE. Les Droits de l'Homme les plus fondamentaux, ceux liés à l'égalité et la diversité, Ethias met un point d'honneur à les appliquer en premier lieu en interne, comme en témoigne les clauses O.I.T. présentes dans ses bons de commandes et les nombreuses initiatives RH récompensées (Label Diversité, prix diversité et ressources humaines en Wallonie, etc.).

## DROIT DU TRAVAIL

3. **Respect de la liberté d'association et reconnaissance du droit de négociation collective.**
4. **Élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.**
5. **Abolition effective du travail des enfants.**
6. **Élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.**

Outre les principes détaillés dans le Code d'investissement d'Ethias, mais également dans son Code d'Éthique sociale, Ethias a toujours été soucieuse de promouvoir les principes fondamentaux du Droit du travail. C'est ainsi qu'Ethias est à ce jour la seule entreprise d'assurance à avoir sollicité et obtenu le Label Égalité-Diversité des Pouvoirs publics belges. Les quatre principes relatifs au Droit du travail trouvent une application concrète aussi bien dans ses codes d'investissement que dans ses contrats avec les fournisseurs (normes O.I.T., liste noire d'investissements, etc.).

## ENVIRONNEMENT

7. **Attitude proactive de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.**
8. **Développement d'initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.**
9. **Participation à la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.**

Sur le plan du respect de l'environnement, Ethias est passée à la vitesse supérieure ces dernières années en privilégiant le recours aux énergies renouvelables et durables, notamment dans l'approvisionnement en électricité verte pour l'ensemble de ses sites, l'installation de panneaux solaires, des systèmes uniques de récupération de chaleur ainsi qu'une politique tangible d'économies d'énergie (détecteurs de présence, impressions recto-verso, extinction des éclairages publicitaires de nuit). Ces principes de respect de l'environnement, promus en interne, sont également activement encouragés parmi nos assurés. En effet, plusieurs produits d'assurance encouragent des comportements écologiquement responsables : citons par exemple l'éco-assurance automobile encourageant l'acquisition de véhicules moins polluants ou octroyant des réductions de prime pour les conducteurs qui s'engagent à parcourir annuellement un kilométrage inférieur à 10 000 km. Par des partenariats ciblés entre le secteur public et le secteur privé (PPP), Ethias aide également les collectivités locales à développer des solutions concrètes en matière de gestion durable des énergies. Ces mesures sont par ailleurs encouragées dans le cadre d'un soutien exclusif d'Ethias aux Belgian Environment and Energy Awards, qui s'adresse au public le plus large possible (particuliers, institutions, autorités publiques, entre autre). Forte de son dynamisme en matière d'environnement, Ethias a entamé l'année 2011 avec une réduction de 37 % de ses émissions carbone grâce à des mesures environnementales stratégiques telles que le covoiturage, le recours à l'énergie verte ou encore le recyclage. Un exploit réalisé en l'espace de deux ans, et qui représente cinq fois plus que les objectifs de Kyoto en cinq fois moins de temps. Ethias n'entend pas en rester là et se rapproche d'une totale maîtrise de ses émissions de CO<sub>2</sub>.



## LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

### 10. Action contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

L'aspect de gouvernance d'entreprise est un point d'attention de première importance pour Ethias, qui s'est dotée de codes déontologiques pour l'ensemble de son personnel, et plus particulièrement son département financier, soutenu par un dispositif de Compliance en lien direct avec les autorités belges de contrôle (Commission Bancaire, Financière et des Assurances, notamment). Avec la Compliance, le Comité d'éthique d'Ethias reste garant du respect des codes de déontologie professionnelle de l'entreprise, réglementant entre autres des aspects tels que les cadeaux d'entreprise et les délits d'initié. Plus que jamais, dans le contexte de crise financière que nous traversons, le Comité de direction souhaite réaffirmer son attachement aux principes qui animent le Pacte Mondial, et qu'il partage dans le respect des valeurs fondamentales et réaffirmées d'Ethias : Éthique, Humanisme, Engagement et Proximité.

Liège, le 20 juin 2011.



**Bernard Thiry**  
Directeur général  
Président du Comité de direction





# NOTRE COHÉSION SOCIALE

En 2010, Ethias a souhaité mettre en place une **culture du changement** et poursuivre les transformations en cours. Au-delà des processus de communication et des actions liées au plan **Visa pour l'avenir**, Ethias a mené des actions volontaristes pour accompagner l'ensemble des collaborateurs dans une dynamique de changement.

Dans cette perspective, l'entreprise a décidé de mettre en œuvre un ambitieux plan stratégique mobilisant l'ensemble de ses collaborateurs. L'objectif poursuivi consiste à rencontrer les attentes des assurés, dans le respect d'un **dialogue permanent** avec les partenaires sociaux. La mise en place d'une organisation moderne et dynamique des Ressources humaines contribuera certainement à la réalisation de cet objectif, ainsi qu'à la réussite de la stratégie d'Ethias.

## LE PERSONNEL, FORCE MOTRICE DE L'ENTREPRISE

La **motivation du personnel** constitue un réel atout pour la **compétitivité de l'entreprise**, pour autant qu'elle soit assortie de mesures favorisant l'acquisition de compétences et la **mobilité interne** des collaborateurs. L'accroissement de cette dernière est un des objectifs principaux de la politique de Gestion des Ressources humaines pour les prochaines années. Facteur de développement individuel, mais aussi réponse aux besoins sans cesse évolutifs de l'entreprise, la mobilité interne constitue un enjeu considérable. La transparence au travers de la publicité des emplois à pourvoir, l'écoute des collaborateurs, leur formation continue sont autant de voies pour y parvenir.

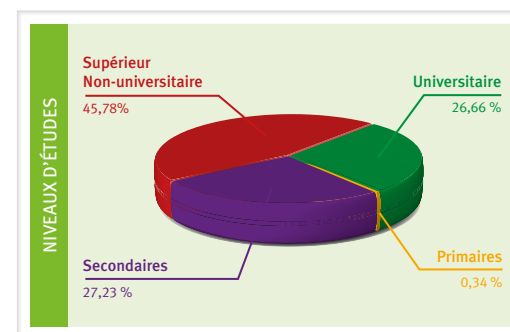
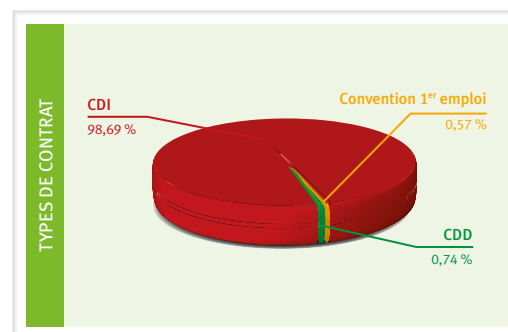
Pour ce faire, plusieurs outils sont d'ores et déjà disponibles, ou continueront d'être développés dans les prochaines années. Parmi ceux-ci, citons notamment :

- L'affichage des emplois vacants sur l'**intranet**, qui se veut un premier facteur de sensibilisation des collaborateurs à cet objectif.
- Une **Mobility Team** qui entend également répondre, par sa gestion proactive et décentralisée au sein des directions opérationnelles, à ce souci de mobilité en faisant acquérir aux collaborateurs qui le souhaitent des compétences dans divers domaines techniques, pratiques, relationnels ou commerciaux.
- Le développement permanent des compétences et la formation continue qui représentent un objectif important de la stratégie de l'entreprise. Dans cette perspective, l'**Ethias Competence Center** (E.C.C.) s'adresse à tout le personnel en offrant un éventail croissant de formations techniques, commerciales, comportementales et managériales. Parallèlement, un outil de travail collaboratif en ligne a été mis en place en vue d'accompagner le développement des compétences de manière personnalisée : **MyECC**.
- Une procédure d'assessment mise en place lors du recrutement qui permet de détecter les compétences managériales de chaque candidat, et ainsi de leur proposer un programme d'amélioration afin de développer leurs compétences.

●●● **Ethiascompetencecenter**

## COHÉSION SOCIALE ET EMPLOI DURABLE

Au 31 décembre 2010, Ethias compte **1752 collaborateurs** (soit 1686,8 équivalents temps plein). L'âge moyen de ceux-ci est de 42 ans, pour une ancienneté moyenne de 15 ans et 9 mois.



Plus que jamais, Ethias souhaite témoigner de sa ferme conviction qu'il n'est pas de **cohésion sociale** dans l'entreprise sans **emploi durable**. Les conditions de travail, dont la qualité est le fruit d'une dynamique participative et constructive avec les organisations syndicales, sont considérées comme des facteurs primordiaux de motivation.



La **faiblesse du turn-over du personnel** (1,7 %, départs hors fin de contrat, décès et prépensions) et le **taux d'absentéisme maîtrisé** (5,51 journées par collaborateur, hors repos d'accouchement) sont autant de données qui constituent des signes clairs que le personnel d'Ethias reste très attaché à son entreprise.

Enfin, la **gestion de la carrière** ainsi que la **gestion prévisionnelle des emplois et compétences** représentent pour les années à venir deux voies de développement qui contribueront à maintenir la qualité de ces chiffres, déjà très encourageants.

Fin 2010, Ethias a lancé une large campagne de recrutement de 60 nouveaux collaborateurs. Le plan de redéploiement stratégique de l'entreprise avait en effet entraîné la mise en suspens des engagements au sein d'Ethias. Aujourd'hui, au vu des résultats positifs de ce plan, Ethias peut à nouveau engager de l'effectif afin de remplacer les départs naturels ou s'adjoindre les compétences de certains profils spécifiques.

## ÉGALITÉ ET RESPECT DES DIFFÉRENCES

En mars 2006, une Charte interne de la Diversité a été adoptée par Ethias afin d'inscrire concrètement la diversité au travers des recrutements, de l'intégration et de la gestion des carrières et surtout d'en faire un facteur de progrès pour l'entreprise.

Cette Charte interne, ainsi que le **Label Égalité-Diversité**<sup>1</sup> décerné en mars 2007 par le SPF Emploi pour une durée de 3 ans, entendent témoigner de l'engagement d'Ethias en faveur de l'égalité homme-femme et de la diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de l'entreprise.

Bien que l'interdiction de toute discrimination ainsi que le principe d'égalité des chances soient déjà fermement ancrés dans le **Code d'Éthique Sociale** d'Ethias<sup>2</sup>, cette Charte et ce Label permettent de réaffirmer et de garantir ces principes en les approfondissant et en les inscrivant dans le concret de l'entreprise.



Un **Plan de Diversité** a été élaboré pour les années 2007 à 2010. Parmi les nombreux projets développés en 2009 et 2010 sur base de ce plan, citons notamment les points suivants :

- Amélioration de la communication interne et externe en matière de diversité.
- Obtention en juin 2009 du **Label AnySurfer** pour le site internet d'Ethias. L'entreprise devient ainsi le premier acteur belge de son secteur à offrir un site accessible à tous, y compris et surtout aux personnes qui souffrent d'un handicap.
- Adaptation progressive des locaux d'Ethias afin de les rendre accessibles aux personnes malvoyantes, souffrant d'un handicap moteur et plus généralement aux moins-valides.
- Formations à la diversité sur le terrain (langue des signes, gestion de cas pratiques, etc.).
- Partenariats privilégiés avec des associations spécialisées dans la thématique du handicap, telles que l'**AWIPH**<sup>3</sup> ou le **SAREW**<sup>4</sup>, dont l'objectif est de faciliter l'intégration et la recherche d'emploi des personnes handicapées.



<sup>1</sup> [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)

<sup>2</sup> Tous les documents internes d'Ethias (codes, chartes, déclarations de principe) auxquels fait référence ce rapport peuvent être obtenus sur simple demande par e-mail à l'adresse [rse@ethias.be](mailto:rse@ethias.be).

<sup>3</sup> [www.awiph.be](http://www.awiph.be)

<sup>4</sup> [www.ffsb.be](http://www.ffsb.be)

Afin de poursuivre la sensibilisation du personnel à cette thématique, un programme de formation a été défini en collaboration avec le **Centre pour l'Égalité des Chances**<sup>5</sup>, à destination du personnel d'encadrement et des collaborateurs en contact avec les assurés.

Les objectifs poursuivis par cette action consistent notamment à appréhender les moyens tangibles par lesquels **l'égalité et le respect des différences** peuvent être mis en œuvre dans les **pratiques concrètes de gestion** d'une équipe ou de **communication interculturelle avec la clientèle**.

L'implication d'Ethias dans ce Plan s'illustre par des actions concrètes :

- Durant les vacances d'été 2010, Ethias a soutenu des opérations visant à permettre à des jeunes issus de milieux défavorisés d'accéder à un premier emploi d'étudiant au sein de l'entreprise. Cette découverte du monde du travail a constitué pour ces jeunes fragilisés un tremplin dans le choix d'une orientation professionnelle, une dynamique de mise en confiance et une réelle valorisation. Dans cette action, Ethias a collaboré avec le **CRIPEL**<sup>6</sup> et le **PRIC Limburg**<sup>7</sup>.
- Une semaine dédiée à la Diversité a été organisée en octobre 2010 au sein de l'entreprise. Elle avait pour objet de sensibiliser les collaborateurs en les invitant à débattre de façon ludique, à réfléchir et à échanger avec des acteurs de terrain et des associations expertes dans le domaine de la Diversité.
- Ethias souhaite poursuivre sa politique de gestion de la diversité, plus particulièrement celle concernant les femmes en leur offrant un programme de développement vers les fonctions de management. Dans cette perspective, Ethias collabore avec le **SELOR**<sup>8</sup> pour implémenter le programme TOP SKILLS qui vise à identifier les freins aux candidatures et à l'évolution des femmes, à les aider à se développer et à démystifier les exigences liées aux postes de management. L'analyse des raisons de la sous-représentativité des femmes à ces fonctions a débuté fin 2010. La mise en place du programme devrait se concrétiser en 2011. Ceci réaffirme l'importance d'un management efficace des talents comme moteur d'une croissance durable.
- En collaboration avec d'autres entreprises labellisées (Sodexo, Randstad ou encore Belgacom), Ethias participe activement à la création du **Réseau d'Entreprise pour la Diversité**<sup>9</sup>, et a à ce titre organisé en 2010 une journée d'étude sur la thématique de l'emploi des personnes handicapées. La finalité de ce réseau est de créer au niveau national une plateforme de rencontre, de discussion et d'échange de bonnes pratiques entre les entreprises de tous secteurs confondus (public ou privé) afin de définir des stratégies efficaces permettant d'améliorer les politiques de diversité déjà en application ou à mettre en œuvre.

L'ensemble de ces démarches, qui visent à promouvoir la diversité sous toutes ses formes, soulignent la volonté d'Ethias et de son management de **faire du lieu de travail un espace d'écoute** où chaque collaborateur et chaque collaboratrice peut **s'épanouir dans le respect de ses différences et de celles d'autrui**.

Reconnue pour la qualité et le caractère innovant de ses actions, Ethias a reçu en 2010, le **Prix 2009 Diversité et Ressources humaines** en Wallonie<sup>10</sup> grâce à un projet mené avec le soutien du Comité de direction, du Comité d'éthique et des représentants du personnel. Cette initiative a permis la mise en place de séances de sensibilisation au « monde du silence », et l'organisation de formations à la langue des signes à l'attention des collaborateurs d'Ethias. Ces formations ont pu avoir lieu grâce à un partenariat avec le milieu associatif, et plus particulièrement l'asbl Surdimobil<sup>11</sup>. Ce projet, qui a permis **d'ouvrir le dialogue au sein de l'entreprise sur la thématique du handicap**, s'inscrit dans la politique d'Ethias d'intégration et de maintien des personnes handicapées dans la vie professionnelle.

Le Comité consultatif du SPF Emploi et Égalité des Chances, appelé à se prononcer sur la qualité et la pertinence des actions menées au sein d'Ethias, a rendu un avis favorable et a décidé de prolonger le label Égalité-Diversité de l'entreprise pour l'année 2010.

5 [www.diversite.be](http://www.diversite.be)  
6 [www.cripel.be](http://www.cripel.be)  
7 [www.pric.be](http://www.pric.be)  
8 [www.selor.be](http://www.selor.be)  
9 [www.diversite.be](http://www.diversite.be)



10 [www.emploi.wallonie.be/THEMES/EMPLOI/Diversité.html](http://www.emploi.wallonie.be/THEMES/EMPLOI/Diversité.html)

11 [www.surdimobil.org](http://www.surdimobil.org)



Dans le cadre du second Plan Pluriannuel de RSE d'Ethias, la DRH poursuivra son engagement à développer des **projets innovants**, en concertation avec le Comité d'éthique, la Cellule d'études RSE et le **Comité Diversité** (organe interne de réflexion, représentatif de l'ensemble de l'entreprise), tels que notamment :

- › Proposer des dispositifs d'intégration et de valorisation des différentes catégories d'âge, notamment l'emploi des jeunes et des seniors, sans oublier la gestion des carrières des quadragénaires et des quinquagénaires.
- › L'analyse des possibilités de participation active à un réseau externe de femmes qui les soutient dans le développement de leur propre réseau et dans leur épanouissement professionnel.
- › L'insertion d'objectifs stratégiques liés à la politique de diversité dans le contrat de travail.
- › L'intégration d'une mention à la diversité dans le formulaire d'évaluation.
- › L'organisation de modules de formation relatifs à la diversité à l'attention du personnel en contact avec la clientèle, dans un premier temps, puis étendus à l'ensemble du personnel.

## BIEN-ÊTRE ET SANTÉ : NOTRE CELLULE SOCIALE

*Ethias dispose d'une Cellule sociale dont le but principal est d'apporter une écoute et une aide aux membres du personnel qui rencontrent des problèmes professionnels ou personnels : conflits entre collègues, problèmes d'alcool ou d'endettement, ou encore souci de santé nécessitant une aide concrète ou une oreille attentive. Travaillant dans la plus stricte confidentialité, cette cellule se veut un espace ouvert à tous les membres du personnel.*

*Actuellement, 5 personnes de confiance travaillent à la diminution de la charge psychosociale en faisant de la gestion du stress une de leurs priorités. Ces personnes accueillent également les collègues qui s'estiment victimes de harcèlement moral, sexuel ou de violence au travail. En cas d'agression verbale ou physique, que pourraient subir nos conseillers en lien direct avec la clientèle, Ethias travaille en collaboration avec une psychologue systémicienne qui prend en charge les victimes dans les 72 heures, diminuant ainsi le risque de développer un stress post-traumatique. En outre, afin d'agir de manière préventive, une formation sous forme de coaching individuel est proposée aux membres de nos bureaux qui sont le plus souvent victimes d'agressions verbales.*

*25 nouveaux secouristes ont été formés début 2011 afin de renforcer l'équipe existante. Au total, ce sont plus de 35 personnes réparties sur nos différents sites qui peuvent intervenir pour sauver une vie.*

*Enfin, Ethias participe à une politique active de prévention en matière de santé. Les services santé du personnel d'Ethias proposent par exemple une campagne de vaccination contre la grippe, des dépistages du diabète et des radios des poumons. Une aide financière et psychologique est également offerte aux membres du personnel qui souhaitent arrêter de fumer. En matière de nutrition sur le lieu de travail, Ethias se distingue depuis plusieurs années par sa volonté d'offrir aux membres du personnel des plats équilibrés issus de la filière biologique, privilégiant notamment le recours aux produits locaux de première qualité, saisonniers et bien entendu issus du commerce équitable.*

*La solidarité étant une des valeurs fondamentales d'Ethias, la Cellule sociale organise plusieurs fois par an des collectes de sang en collaboration avec la Croix-Rouge, tant au nord qu'au sud du pays. Par ailleurs, c'est la seconde fois qu'Ethias obtient de la Croix-Rouge de Flandre le label « Onderneming met een hart » (Entreprise avec un cœur) pour la collecte de sang organisée à Hasselt.*



INLOOP  
HUIS  
VOOR MENSEN MET  
EN NIET MET

11

INLOOP  
HUIS  
VOOR MENSEN MET  
EN NIET MET

Do: 10-3: Koffiekrans 10-18  
Vr: 1-4: Ziekmanten 19-20  
Do: 17-3: Koffiekrans  
Borstbanker 14-18  
Do: 31-3: Praatgroep 18-21



# NOS ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

## ACTIONS SUR LE TERRAIN

Depuis toujours, Ethias n'a cessé d'affirmer ses valeurs fondamentales au travers de ses engagements, tant en Belgique qu'à l'étranger.

Dès 2006, le Comité d'éthique d'Ethias a décidé d'adhérer au **Pacte Mondial des Nations-Unies**<sup>1</sup> (Global Compact). Cette initiative internationale a pour objectif de promouvoir la Responsabilité sociétale au sein des entreprises autour de 10 principes universels relatifs aux Droits de l'Homme, aux normes de travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Dans la foulée de cette adhésion, Ethias a souscrit aux **Principes pour l'Investissement Responsable** (PRI) des Nations-Unies entre 2008 et 2011.

Les PRI regroupent un ensemble de règles de bonne conduite visant à promouvoir sur le plan de la gestion financière les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance d'entreprise (critères ESG) qui animent le Pacte Mondial.

Dans un contexte de remise en question de l'éthique financière à l'échelle mondiale, tel que l'a connu l'ensemble du marché de la bancassurance, l'adhésion à ces principes a permis à Ethias de renforcer sa volonté d'être un partenaire financier responsable et de promouvoir des principes durables dans les matières économiques et financières jusqu'au premier trimestre 2011.

Bien qu'elle ait temporairement décidé de ne plus formellement adhérer à cette initiative pour des raisons strictement budgétaires, Ethias s'engage à continuer de respecter la philosophie inhérente à cette démarche dont la qualité est internationalement reconnue. La Direction Finances d'Ethias remercie et salue le professionnalisme des équipes des PRI chargées de cet ambitieux projet.

Pour l'heure, la Direction Finances d'Ethias a pris la décision d'orienter le champ de sa réflexion en matière d'investissement socialement responsable et durable sur la collaboration avec des partenaires belges, issus du monde associatif et politique.

La Belgique est en effet en plein mouvement en ce qui concerne la détermination de critères durables dans le secteur financier, comme en témoignent de récentes propositions de loi visant à créer un Conseil national de l'ISR et suggérant un rôle plus actif des autorités de contrôle en matière de certifications éthiques. Acteur 100 % belge et assureur naturel des collectivités publiques, Ethias souhaite désormais s'associer en priorité à des initiatives nationales telles que les **États-généraux de la Finance responsable et solidaire**.

Organisés en novembre 2010 par le **Réseau Financement Alternatif**, ce projet a permis au monde politique, financier et associatif de jeter ensemble les bases d'un investissement socialement responsable.

Ethias entend développer en 2011-2012 sa collaboration avec les partenaires belges Réseau Financement Alternatif et Netwerk-Vlaanderen.

Sa responsabilité d'assureur, Ethias la décline également en matière de sécurité routière. En effet, Ethias adhère depuis 2004 à la **Charte européenne de la sécurité routière**<sup>2</sup>. Il s'agit de l'une des mesures utilisées par la Commission européenne pour réduire significativement le nombre de décès sur les routes à l'horizon 2012. En 2009, Ethias a en effet reconduit son adhésion à la Charte jusqu'en 2012 et s'est engagée à mettre en œuvre sur base volontaire des mesures pour accélérer les progrès en matière de sécurité routière. Les engagements pris concernent des partenariats avec les **Responsible Young Drivers**<sup>3</sup> (RYD), l'**Institut Belge pour la Sécurité Routière**<sup>4</sup> (IBSR) et la **Fédération Belge des Instituts de Perfectionnement de Conduite**<sup>5</sup> (FEBIC-FEBIR). Ethias est la première compagnie d'assurances belge à avoir adhéré à cette Charte européenne.

1 [www.globalcompact.org](http://www.globalcompact.org)



2 [www.erscharter.eu](http://www.erscharter.eu) (European Road Safety Charter)

3 [www.ryd.be](http://www.ryd.be)

4 [www.ibsr.be](http://www.ibsr.be)

5 [www.febic-febir.be](http://www.febic-febir.be)

Depuis 2009, Ethias adhère à la campagne d'**Action européenne contre les drogues** (EAD, European Action on Drugs)<sup>6</sup> de la Commission européenne en menant à bien un ambitieux plan de sensibilisation aux assuétudes (drogues dures et douces, narcotiques ou encore stupéfiants) jusqu'en 2013.

Ethias est jusqu'à présent le seul assureur européen à participer à cette action aux côtés de plusieurs autorités nationales et locales, organismes publics, instituts de recherche, ONG et entreprises privées. En plus des différentes politiques qui seront mises en œuvre en matière d'assuétudes dans les États membres jusque 2013, l'EAD constituera un **instrument pragmatique d'information et de sensibilisation**, mis à la disposition de tout citoyen ou toute organisation de l'Union européenne. Par cette initiative, à laquelle le Comité de direction d'Ethias a directement souhaité adhérer, la Commission européenne entend avant tout favoriser le **dialogue** et l'**éducation**, afin que toutes les parties concernées puissent partager leurs expériences et s'aider mutuellement en vue de réaliser leur objectif commun, à savoir sensibiliser davantage les jeunes (mais aussi, plus surprenant, les plus âgés) aux risques liés à l'abus de drogues. Pour concrétiser son engagement, Ethias a développé un plan d'action de sensibilisation à l'horizon 2013 (distribution de documentation dans les bureaux, quizz didactiques en ligne, etc.).



6 [www.ec.europa.eu/ead](http://www.ec.europa.eu/ead) et [www.e-sante.be](http://www.e-sante.be)

## PARTENARIATS ÉTHIQUES

Depuis près de dix ans, Ethias noue et renforce des liens privilégiés avec des associations et organismes de finance alternative, notamment par le biais de produits financiers, via des participations financières ou via des fournisseurs de produits et de services.

### Via le fonds Global 21 Ethical (assurances de groupe et réserves de pensions) :

- **Réseau Financement Alternatif**<sup>7</sup>, asbl visant à concilier rentabilité, éthique et solidarité
- **Netwerk Vlaanderen**<sup>8</sup>, ONG qui défend une approche alternative de l'investissement financier, favorable à l'homme et l'environnement.

### Via des participations financières, à titre d'exemple :

- **Netwerk Rentevrij**<sup>9</sup>, une société coopérative qui accorde des prêts à des tarifs préférentiels aux organisations qui travaillent selon les principes de l'économie sociale
- **Impulse Microfinance Investment Fund**<sup>10</sup>, le 1er fonds d'investissement privé belge spécialisé en microfinance
- **Triodos**<sup>11</sup> : sur base de sa propre philosophie responsable, Ethias a rejoint Triodos en tant que détenteur de certificats d'actions, souhaitant ainsi soutenir la mission de cette banque éthique et durable.

### Via des investissements à plus-value sociétale :

Ethias soutient un très grand nombre d'**hôpitaux et centres de soins**, tels que des centres de psychiatrie et de revalidation pour personnes âgées ainsi que des centres de recherche. Dans le cadre de sa politique de participations financières, Ethias tient à soutenir également la **recherche scientifique** (fonds d'universités, spin-offs).



7 [www.rfa.be](http://www.rfa.be)  
 8 [www.netwerk-vlaanderen.be](http://www.netwerk-vlaanderen.be)  
 9 [www.rentevrij.be](http://www.rentevrij.be)  
 10 [www.incofin.be](http://www.incofin.be)  
 11 [www.triodos.be](http://www.triodos.be)



Via des fournisseurs issus du commerce équitable labellisés Fair Trade ou issus de la filière biologique et/ou locale.

Entreprise convaincue depuis des années de la viabilité de l'option équitable et solidaire, Ethias a organisé en son siège national le tout premier Event « B2B » Fair Trade, réunissant des entreprises et acteurs de tous horizons soucieux d'intégrer les produits du commerce équitable dans leur stratégie. Ethias est en effet une des rares sociétés qui propose chaque jour dans son restaurant d'entreprise des repas composés à plus de 80 % d'ingrédients issus de la filière biologique et équitable. Cette politique a valu à Ethias un **Fairtrade@work Award**<sup>12</sup> par Max Havelaar (2009). Cette distinction n'a pas manqué de mettre à l'honneur l'engagement quotidien et permanent d'Ethias à promouvoir l'alimentation biologique, durable et équitable auprès de son personnel.

Ethias n'en reste pas là : ponctuellement, elle s'associe à des organismes reconnus tels que l'UNICEF permettant de reverser une partie des coûts d'achat du café consommé dans l'entreprise (Buy-Aid Coffee Week). 10 % du café acheté lors de cet événement ont été reversés à l'action d'aide aux enfants du Pakistan de l'UNICEF.



## LA RESTAURATION D'ENTREPRISE D'ETHIAS RÉCOMPENSÉE

Le CIWF (Compassion in World Farming) est une ONG internationale de référence qui est vouée au bien-être des animaux d'élevage. Sa mission est d'encourager les pratiques d'élevage respectueuses des animaux de rente, et de proposer des alternatives à l'élevage intensif à la fois viables et durables. En 2010, le CIWF a décerné à Paris ses « Œufs d'or », le premier événement européen qui récompense la prise en compte du bien-être animal dans le secteur agroalimentaire. Ces trophées sont remis chaque année par le CIWF à un nombre croissant d'entreprises et de collectivités qui s'engagent en faveur de tout mode d'élevage alternatif à l'élevage de poules en batterie. Ethias a été récompensée dans la catégorie « restauration commerciale & collectivités ».

### LE COMITÉ D'ÉTHIQUE D'ETHIAS : UN ORGANE UNIQUE DE CONTRÔLE ET DE CONCERTATION

*Dès 2003, Ethias s'est dotée d'un Comité d'éthique paritaire et national. Afin d'assurer une cohérence dans toute l'entreprise dans les domaines de l'éthique et de la responsabilité sociétale, Ethias organise périodiquement des rencontres du Comité d'éthique de l'entreprise. Outre les compétences d'avis et de contrôle qui sont confiées au Comité d'éthique, les réunions de ce dernier permettent un réel échange d'idées entre représentants de la direction et du personnel. A l'origine créé pour veiller au respect des conditions d'octroi du Label Social, le Comité d'éthique effectue le suivi de l'exécution des plans pluriannuels de responsabilité. Le Comité d'éthique d'Ethias est national et paritaire : autant de représentants du personnel que de la direction sont autour de la table. La parité entre les responsables des différents sièges d'Ethias est en outre respectée. Cet organe représente donc valablement l'ensemble de l'entreprise dans ses rôles de conseil et d'accompagnement.*

12 [www.maxhavelaar.be/work](http://www.maxhavelaar.be/work)

## UNE APPROCHE PARTICIPATIVE ET STRUCTURÉE DE LA RSE

Ethias a toujours eu à cœur de promouvoir les valeurs mutualistes qui l'animent depuis sa création, ainsi que son attachement à l'**économie sociale** et sa volonté d'être une entreprise socialement responsable. Pour ce faire, Ethias a développé et mené à bien un premier plan de responsabilité sociétale. Par l'intermédiaire de son Comité d'éthique, Ethias a ainsi pu poser, entre 2003 et 2008, les jalons d'une politique socialement responsable efficace et reconnue, permettant de mesurer en permanence les progrès réalisés et accompagner les défis sociaux, sociétaux et environnementaux de demain.

Par la réalisation d'actions concrètes, Ethias a pu démontrer à l'ensemble de ses parties prenantes que la RSE est davantage un mode de gestion que de communication. La politique de RSE d'Ethias a par ailleurs suscité un vif intérêt auprès des parties prenantes externes. En vue de susciter un **dialogue participatif et constructif orienté sur les défis sociétaux**, Ethias ne manque pas de solliciter régulièrement l'avis de ses principales parties prenantes, en Wallonie, en Flandre et à Bruxelles : collectivités publiques ou privées, partenaires éthiques et fournisseurs.

Dans la mesure du possible, leurs remarques et suggestions sont prises en compte dans les plans d'action RSE révisés, ainsi que dans les futurs projets de reporting sociétal. Certaines suggestions pertinentes ont d'ores et déjà été intégrées dans le reporting.

### Nouvelles pistes de développement :

1. *Opportunité de continuer à quantifier certains objectifs : par exemple en termes d'empreinte carbone, de limitation de CO<sub>2</sub> (flotte), de consommation d'énergies fossiles, etc.*
2. *Besoin de confronter certaines données statistiques à la réalité de terrain : pourcentage de femmes dans l'encadrement, mesures correctrices envisagées et sur quel horizon, etc.*
3. *Opportunité de développer des produits et services d'assurance reflétant nos valeurs fondamentales : micro-assurance, accessibilité des produits et services au plus grand nombre, atténuation d'aspects discriminants liés au handicap mental dans des produits comme l'assurance de groupe, à l'âge dans l'assurance automobile, etc.*

Le management d'Ethias est plus que jamais conscient de la nécessité de donner un espace de parole et d'échange aux collectivités, et tout particulièrement aux organismes et associations dédiées aux matières socialement responsables et durables. Ces assurés seront, dans les années à venir, le **moteur d'une véritable dynamique participative des parties prenantes**. Ces espaces d'échange avec l'assureur permettront non seulement à ce dernier de répondre au mieux aux besoins des assurés, mais ils donneront également à Ethias l'opportunité de sensibiliser chaque assuré aux défis du monde de demain.

Actuellement, le Comité consultatif d'Ethias DC AAM (pôle mutualiste historique du groupe Ethias) demeure, par exemple, une plateforme propice à l'échange d'informations dans les domaines juridiques, techniques, pratiques et bien entendu sociétaux.

En résumé, Ethias entend **donner à l'expression « partie prenante » tout son sens** : s'approprier - avec le partenaire assureur - les initiatives et responsabilités propres au développement durable et aux enjeux sociaux, sociétaux et écologiques du 21<sup>e</sup> siècle.

# NOS PLANS PLURIANNUELS DE RSE

## 1<sup>ER</sup> PLAN PLURIANNUEL DE RSE (2003-2008)

2003	2004	2005	2006	2007	2008
<ul style="list-style-type: none"> <li>Obtention du <b>Label Social</b><sup>1</sup>, octroyé par les Pouvoirs publics et sanctionnant une production conforme aux principes de base de l'Organisation Internationale du Travail (O.I.T.)<sup>2</sup></li> <li>Mise en place du <b>Comité d'éthique</b>, paritaire et national</li> <li>Élaboration du <b>Code d'Éthique Sociale</b>, rappelant les valeurs fondamentales de l'entreprise et son appartenance à l'économie sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lancement d'un <b>fonds éthique et solidaire</b> de branche 23</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Code de conduite</b> pour l'ensemble du personnel</li> <li>Code de conduite pour les collaborateurs de la direction financière</li> <li><b>Code d'investissement</b> : promotion des valeurs d'Ethias et constitution d'une liste noire (armement controversé, O.I.T.)</li> <li><b>Certification Ethibel</b><sup>1</sup> des réserves Épargne-Pension</li> <li>Adhésion à BELSIF<sup>2</sup>, forum belge pour la promotion de l'investissement socialement responsable (ISR)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Charte d'engagement d'Ethias dans l'économie sociale</li> <li>Adhésion au Pacte Mondial des Nations-Unies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vade-mecum ISR à usage interne et externe</li> <li>Élaboration d'une Charte interne de la Diversité et obtention du Label Égalité-Diversité des Pouvoirs publics sanctionnant la mise en place d'un dispositif visant à promouvoir la diversité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publication du premier Rapport sociétal d'Ethias, inspiré du modèle du Global Reporting Initiative<sup>1</sup> (GRI)</li> <li>Déclaration d'adhésion aux Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) des Nations-Unies</li> </ul>

1 [www.label-social.be](http://www.label-social.be)

2 [www.ilo.org](http://www.ilo.org)

1 [www.ethibel.be](http://www.ethibel.be)

2 [www.belsif.be](http://www.belsif.be)

1 [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

## 2<sup>E</sup> PLAN PLURIANNUEL DE RSE (2009-2013)

2009	2010	2011	2012	2013
<ul style="list-style-type: none"> <li>Création de la Cellule d'études RSE d'Ethias</li> <li>Mémorandum de bonne gouvernance</li> <li>Semaine Nationale de l'ISR</li> <li>Participation à l'European Action on Drugs de la Commission européenne</li> <li>Fairtrade@work Award</li> <li>Label Anysurfer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diminution de 37 % de l'empreinte carbone d'Ethias</li> <li>Electricité verte sur l'ensemble des sites</li> <li>Ethias participe à Ecostream</li> <li>Certification par Forum Ethibel d'Ethias Banque</li> <li>Partenaire principal des États-généraux de la Finance Solidaire et Responsable (avec le Réseau Financement Alternatif)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan mobilité : covoiturages inter-sièges, visioconférence, etc.</li> <li>Partenaire du 6e Prix belge de l'Environnement et de l'Energie</li> <li>Campagne Special Olympics - « Merci aux volontaires »</li> <li>Sagitta : investissement immobilier 100 % vert</li> <li>Comité d'investissement éthique</li> <li>GPS préventif Ethias pour iPhone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ethias Members' Academy (entité de formation externe d'Ethias)</li> <li>Guide de Responsabilité sociétale pour les pouvoirs locaux</li> <li>Informatisation des services de prévention (info-risks, databases)</li> <li>Label Européen de l'Épargne Solidaire (Global 21 Ethical)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projet « full paperless » (Easenet, My Extra, My Ethias, MyECC, etc.)</li> <li>Véhicules de flotte électriques</li> <li>Lean et RSE</li> </ul>



## UNE GESTION PROFESSIONNELLE DE LA RSE

En validant un second **Plan pluriannuel de RSE 2009-2013** transversal et concerté (tant en interne qu'en externe), le Comité d'éthique d'Ethias a fermement tracé la voie d'actions innovantes en matière de responsabilité, veillant ainsi à cultiver les forces qui permettront à l'entreprise de poursuivre son développement sociétal dans une dynamique qu'elle a elle-même contribué à façonner dans le paysage belge : celle d'un **assureur naturel des collectivités publiques et privées**, d'un **acteur pionnier en matière de responsabilité sociale**, comme l'ont montré ses engagements dans des initiatives fédérales de première importance telles que le Label Social ou le Label Égalité-Diversité.

Pour renforcer l'aspect concerté, le Comité de direction a favorisé deux mesures qui professionnaliseront la RSE au travers de l'entreprise.

### Création d'une Cellule d'études RSE

Conscient de la nécessité de développer la RSE à tous les niveaux de l'entreprise, le Comité de direction a recommandé en 2009 la création d'une Cellule pluridisciplinaire d'études en Responsabilité sociétale. Ce groupe de travail interne est composé de collaborateurs d'Ethias bénévoles, de tous horizons, sensibilisés par les thématiques de développement durable et soucieux de cultiver les atouts d'une gestion sociétale performante. Sur base volontaire, ils ont choisi de contribuer à la mise en place d'actions concrètes dans leurs domaines de compétence respectifs.

### Consultations internes et externes

Tant en interne qu'en externe, Ethias cherche à favoriser la participation de ses parties prenantes, que ce soit dans la mise à jour des démarches sociétales ou dans la mise sur pied de nouveaux projets concrets. Différents exercices concluants de **dynamique participative** (suggestions du personnel, des assurés, des fournisseurs) continuent d'engager Ethias dans cette voie. Régulièrement, Ethias répond également à l'appel des Hautes Écoles et des universités lorsqu'il s'agit de prendre part à des conférences ou à des travaux pratiques dédiés à la responsabilité sociétale.

## NOUVEAU PLAN DE RSE SUR UN HORIZON DE 5 ANS

*Approuvées par le Comité de direction sur base des travaux préparatoires du Comité d'éthique et de la Cellule d'études RSE, les actions développées dans les plans de RSE successifs d'Ethias s'articulent fondamentalement autour des quatre valeurs clé de l'entreprise. Ces actions entendent systématiquement :*

- 1. Renforcer l'expertise et le know-how actuel d'Ethias en matière de développement durable*
- 2. Poursuivre le rôle de pionnier d'Ethias dans les matières RSE et optimiser le positionnement de partenaire durable en regard de la généralisation des clauses d'achats publics durables*
- 3. Poursuivre la dynamique transversale et l'approche collective de la RSE dans l'ensemble des métiers et services en associant toutes les parties prenantes aux démarches concertées.*

# NOS VALEURS AU COEUR DE NOS ACTIONS

## HUMANISME

*Promouvoir la mobilisation du personnel d'Ethias dans plusieurs projets sociétaux fédérateurs (bénévolat, volontariat, actions caritatives)*

*Concourir à des initiatives citoyennes et parrainer le monde associatif*

*Sensibiliser l'ensemble de nos parties prenantes à la notion de solidarité*

## ÉTHIQUE

*Développer, dans le contexte actuel, des outils rigoureux en vue de promouvoir l'éthique comme mode de gestion stratégique*

*Mettre en œuvre des synergies entre toutes les entités du groupe afin de promouvoir des règles déontologiques plus strictes encore*

*Porter un regard critique sur les organes de gestion de l'entreprise, dans un souci de transparence et de responsabilité accrue*

*Renforcer la communication en interne et en externe sur les enjeux socialement responsables, principalement envers les collectivités et les particuliers*

## ENGAGEMENT

*Veiller à ce qu'Ethias demeure un acteur engagé dans les thématiques sociales, sociétales et environnementales actuelles telles que la lutte contre le réchauffement climatique, tout en maîtrisant les coûts de fonctionnement :*

- recyclage accru dans tous les domaines de l'entreprise
- utilisation d'énergies alternatives moins coûteuses
- promotion d'une autre mobilité
- formations à la prévention
- micro-assurance
- lutte contre toutes les formes d'exclusion
- politique redynamisée d'investissement socialement responsable.

## PROXIMITÉ

*Promouvoir le dialogue avec les assurés et les parties prenantes, par exemple au travers de plateformes de concertation et accroître la démocratie participative*

*Assurer l'accessibilité de tous les sites d'Ethias aux personnes à mobilité réduite*

*Améliorer de manière permanente la qualité du service offert*

*Accroître la flexibilité des points de contact d'Ethias en termes de localisation et d'horaire*

## DES PARTIES PRENANTES QUI PARTICIPENT AUX OBJECTIFS RSE

### Fournisseurs

Ethias accorde une grande importance au choix de ses fournisseurs. Le rapport qualité-prix n'est pas le seul critère de sélection puisque l'obtention du Label Social a eu des conséquences sur les relations d'Ethias avec ses fournisseurs. En effet, le cahier des charges du Label impose que les fournisseurs directement impliqués dans la chaîne de production de l'assurance labellisée s'engagent à respecter également les principes de l'Organisation Internationale du Travail (O.I.T.)<sup>13</sup>.

Afin de formaliser cet engagement, une convention détaillée a été soumise à tous pour application et respect immédiats.

En outre, lors de l'analyse préliminaire à l'attribution d'un marché à un fournisseur, le plan SIPP 2008 (Services internes de prévention et de protection au travail) prévoit qu'il y a lieu d'évaluer les devis reçus des fournisseurs également sous les aspects suivants :

- économie d'énergie
- recyclage
- matériaux recyclables
- consommation.

Par ailleurs, certains produits utilisés par l'entreprise, comme le café, sont exclusivement issus du commerce équitable et portent le label Max Havelaar<sup>14</sup>. Enfin, Ethias recourt autant que possible à des Entreprises de Travail Adapté (ETA). Citons par exemple l'asbl La Lumière<sup>15</sup> qui s'est chargée, avec succès, d'un mailing particulièrement important auprès de l'ensemble des collectivités publiques. Un partenariat dont Ethias est entièrement satisfaite et qu'elle entend renouveler.



### Nouvelles technologies au service des assurés

Soucieuse d'optimiser sans cesse le service à ses assurés, Ethias s'est toujours efforcée d'être à la pointe de l'interactivité permise par internet. Le site web d'Ethias est un outil d'information et de documentation important : on y trouve tant des informations générales et légales que des conseils en matière de prévention et de sécurité, ainsi que plusieurs modules interactifs (calcul des devis, déclarations de sinistres...). Ceci permet à Ethias de conjuguer la proximité envers ses clients et son statut d'assureur direct.

Depuis 1997, Ethias met en outre un **extranet** à la disposition de ses clients collectivités et entreprises. Cette interface professionnelle comprend une partie informative intégrée dans le site internet d'Ethias, ainsi qu'un outil de gestion informatique sécurisé.

Celui-ci permet aux organisations affiliées d'avoir accès à leur portefeuille d'assurances (contrats et sinistres), de déclarer des sinistres en ligne et de communiquer directement avec le gestionnaire de leur portefeuille. Grâce à la sécurisation des transactions, cette application est également utilisée pour établir une correspondance électronique entre Ethias et ses assurés. Une telle plateforme électronique existe également pour les assurés particuliers : près de la moitié des clients utilisent en effet l'application **MyEthias** pour une gestion sécurisée de leurs contrats et sinistres.

<sup>13</sup> [www.ilo.org](http://www.ilo.org)

<sup>14</sup> [www.maxhavelaar.be](http://www.maxhavelaar.be)

<sup>15</sup> [www.lalumiere.be](http://www.lalumiere.be)



Au printemps 2011, Ethias a lancé **Easevent**, un service de souscription en ligne de toutes les assurances de manifestations proposées par Ethias. L'assuré qui organise une manifestation (spectacle, foire, fête scolaire, exposition, etc.) doit assurer bon nombre de risques, telles que les accidents corporels, le vol ou l'incendie, et bien entendu la responsabilité des organisateurs. Afin d'aider ses assurés à rencontrer aux mieux leurs obligations légales et extralégales en matière de responsabilités, Ethias a prévu une gamme d'assurances en ligne permettant de faire face à tous les imprévus. Cette application - rapide, simple et qui évite surtout tout recours au papier - a remporté le **Trophée DECAVI 2011 de l'Innovation**. Ce service illustre la volonté d'Ethias d'innover en conservant à l'esprit le besoin d'apporter des solutions simples mais efficaces à ses assurés.

Enfin, Ethias innove dès 2011 une fois de plus dans les nouvelles technologies en participant au projet de web-TV du Cercle de Wallonie : **CWNetwork**. Ce service d'informations via la toile, dans un premier temps accessible aux seuls membres du Cercle ainsi qu'aux assurés d'Ethias, constituera une base de données d'informations de première qualité sur divers sujets d'actualité et d'utilité immédiate pour les parties prenantes. La sensibilisation à la RSE et au développement durable ne manqueront pas de constituer un des champs d'actions d'Ethias dans le développement de ces webcasts.

### Succès croissant de l'on-line

Les statistiques de fréquentation et d'utilisation d'internet se sont maintenues à un niveau particulièrement élevé en 2010.

#### EN 2010

- 4 170 320 visites sur le site internet d'Ethias
- 28 806 335 pages consultées
- 1 194 677 devis en ligne
- 30 863 demandes de contrat en ligne
- 95 % des déclarations en AT sont faites en ligne. Ceci fait de l'extranet d'Ethias l'outil privilégié de la gestion en ligne des assurés
- 65 % des déclarations d'accidents corporels (scolaires et sportifs) sont effectuées en ligne
- 43 % des déclarations de sinistres en responsabilité civile sont effectuées en ligne
- 2 485 671 consultations en ligne des portefeuilles d'assurance
- 444 760 nouvelles connexions sécurisées via My Ethias
- 459 278 consultations des pages consacrées à la rubrique RSE (portail redynamisé fin 2010 via le lien [www.ethias.be/durable](http://www.ethias.be/durable)). Ethias a en effet mené une large campagne de communication et de sensibilisation aux aspects éthiques et durables auprès de ses assurés, principalement les collectivités et les entreprises.

Les statistiques de consultation des pages RSE d'Ethias, en croissance de 9 % sur une année, témoignent de l'importance que revêt le développement durable pour l'ensemble des parties prenantes d'Ethias.



## Enquêtes de satisfaction

Une des missions d'Ethias est d'être à l'écoute permanente de ses assurés afin de leur proposer en toutes circonstances des produits et services d'assurance correspondant à leurs attentes et à leurs besoins. Ethias organise dorénavant des enquêtes trimestrielles sur la qualité et l'efficacité de ses produits et services, et sur le degré de satisfaction des assurés, et ce dans l'ensemble des bureaux régionaux, les Contact Centers, le site internet, les services de production et de gestion des sinistres. En Collectivités, une large opération d'enquête de satisfaction est en préparation. Elle ciblera le cœur des métiers d'Ethias, les collectivités publiques et les entreprises.

## Gestion des plaintes

Le nombre de plaintes enregistrées diminue légèrement par rapport à l'an dernier (1516 en 2010 contre 1527 en 2009). L'analyse du type de plaintes, ainsi que le contenu de ces dernières, apporte un éclairage intéressant par rapport à l'activité d'Ethias. En 2009, l'essentiel des plaintes concernait l'impact de la crise financière sur les produits en Vie Particuliers (principalement suite à la décision de ne pas octroyer de participations bénéficiaires). En 2010, un grand nombre de plaintes a eu trait au retard ressenti dans la gestion des sinistres en Non-Vie. Près de 30 % des plaintes ont été reçues comme fondées, ce qui représente une augmentation de 5 % par rapport à 2010, et ce qui ne manquera pas de mobiliser toute l'attention des équipes en charge de la qualité dans tous les départements et services de l'entreprise. Enfin, environ 90 % des plaintes qui sont adressées proviennent des assurés d'Ethias. Ceci renforce la conviction de devoir accorder la plus grande attention à la gestion des plaintes au sein d'Ethias. Globalement, la gestion des plaintes d'Ethias est encourageante : par rapport à la part de marché de l'entreprise (11 %), seuls 7,5 % des plaintes adressées à l'Ombudsman du secteur concernent Ethias<sup>16</sup>.

<sup>16</sup> gestion-des-plaintes@ethias.be / www.ombudsman.be  
(les derniers chiffres disponibles sont ceux de 2009)

## Qualité des services

### Certification ISO

Dans le souci de fournir à ses clients le meilleur service possible, Ethias a également mis en place les structures nécessaires afin d'obtenir la **certification ISO<sup>17</sup>** pour son service Ethias Assistance.

Ce label international, obtenu dès 2003 et renouvelé en 2010, impose le respect de procédures strictes et le recours aux **Principes de management de la qualité**. Parmi ceux-ci, plusieurs convergent avec les valeurs mutualistes, telles que l'implication active du personnel, le souci de la satisfaction du client ou encore l'amélioration continue des méthodes dans une optique de solidarité.

Un suivi est bien sûr assuré, notamment par le biais d'enquêtes de satisfaction. La dernière enquête réalisée fin 2008 auprès de 2 700 clients, avec un degré de satisfaction de 83 %, donne à penser que les efforts entrepris sont fructueux, tout en permettant d'encore améliorer ce qui peut l'être.



<sup>17</sup> www.iso.org

## Label Test-Achats

Depuis l'année 2000, l'assurance Habitation d'Ethias détient le **Label de Qualité Test-Achats**<sup>18</sup>. Ce certificat est la reconnaissance que l'assurance habitation d'Ethias répond aux exigences du célèbre organisme de protection et de défense des droits et intérêts des consommateurs. Afin d'optimiser les avantages des couvertures et d'offrir aux assurés une protection encore améliorée de leur patrimoine, les conditions générales ont été récemment actualisées.

Un nouveau produit Incendie Ethias Habitation, à nouveau certifié par Test-Achats, est commercialisé depuis février 2010. En outre, Ethias demeure la seule compagnie à disposer de ce label pour son Assurance Familiale (depuis 1999).

## Cellule d'aide aux victimes d'accidents du travail

Une Cellule d'aide aux victimes d'accidents du travail, composée d'un gestionnaire et d'un médecin-conseil spécialisé, a été constituée dans le but d'écouter, informer et aider les victimes. La Cellule leur apporte non seulement de l'assistance en matière administrative, ce qui constitue le fondement de l'aide apportée aux victimes, mais elle centralise également des interventions ponctuelles, telles qu'une aide familiale étendue, les déplacements, l'aménagement du domicile, une assistance psychologique, etc.



18 [www.test-achats.be](http://www.test-achats.be)

## Attention accrue à la sécurité et la mobilité

Afin de garantir une sécurité de vie optimale en toutes circonstances à ses affiliés, Ethias propose une assurance Garantie des Accidents de la Vie qui intervient dans le cadre de la vie privée. La réparation en nature dans le cadre de l'assurance incendie Ethias Habitation ainsi que le système de tiers payant **Assurcard**<sup>19</sup> en matière de soins de santé, s'inscrivent dans cette même perspective de simplifier au maximum la vie de l'assuré. Car assurer, c'est aussi et avant tout rassurer.

Ethias a toujours eu la volonté de privilégier l'**accès à l'assurance** plutôt que l'exclusion des couvertures. Ainsi, une assistance juridique aussi étendue que possible est prévue dans la couverture Accès au droit de l'Assurance Familiale dans le cas de litiges contractuels et non-contractuels. Une intervention est prévue dans des cas tels que le divorce, les questions d'héritage, les litiges administratifs ainsi que la défense au pénal.

En matière d'assurance automobile, Ethias s'engage également à favoriser une accessibilité maximale à l'ensemble des affiliés, en proposant des **tarifs avantageux** aux jeunes et aux moins jeunes. En d'autres termes, Ethias veut appliquer l'assurance dans son sens premier qu'est la **solidarité**.



19 [www.assurcard.be](http://www.assurcard.be)

Ethias soutient activement les campagnes de sécurité routière et notamment l'initiative Bob<sup>20</sup>. Depuis 2008, tous les assurés bénéficient en effet de la **garantie Bob** aussi bien dans le cadre de l'assurance des véhicules automoteurs que dans le cadre de l'assurance familiale et ce, sans aucune surprime. Ainsi, lorsque l'assuré fait appel à un Bob ou endosse lui-même ce rôle, le dommage occasionné au véhicule utilisé consécutif à un accident en tort est désormais pris en charge par Ethias.

Enfin, Ethias est **l'assureur de toutes les mobilités, pour qui l'âge ou le handicap ne constitue pas un critère discriminant** : l'utilisateur d'une chaise roulante électrique est aussi un conducteur à assurer. Comme tout autre engin de déplacement motorisé, une chaise roulante électrique, sur la voie publique, doit disposer d'une **assurance RC**, une obligation très souvent méconnue. Cette police a pourtant toute son utilité puisque **l'assurance Familiale** ne couvre pas les accidents qui seraient provoqués en utilisant une telle chaise sur la voie publique. Ethias propose une formule de RC adaptée, assortie d'une protection juridique. Egalement, l'âge ne doit pas être un handicap pour nos conducteurs assurés : Ethias est parmi les rares assureurs à s'être engagé à ne jamais résilier un contrat en prenant pour seule considération l'âge du conducteur au moment du sinistre. Une politique confortée par les dispositions d'Ethias en matière d'égalité et de diversité.



20 [www.bob.be](http://www.bob.be)



## NOTRE RÉPONSE AUX DÉFIS ÉCOLOGIQUES DE DEMAIN

Fermement résolue à promouvoir des **comportements écologiquement responsables**, Ethias entend récompenser par son **éco-tarif** les conducteurs qui roulent peu. Ainsi, les souscripteurs de l'assurance auto qui parcourent moins de 10 000 km par an, et dont le degré bonus-malus se situe entre 0 et 2, bénéficient d'un tarif plus avantageux pour leur assurance auto. L'Eco-tarif récompense également les conducteurs de voitures électriques ou de voitures équipées d'un moteur hybride dont l'émission de CO<sub>2</sub>/km ne dépasse pas les 100 g.

Par ailleurs, l'assurance auto a reçu un **trophée DECAVI** en 2009 et en 2010 pour le contrat d'assurance RC automobile le plus complet sur le marché, ainsi que pour la formule éco-tarif d'Ethias. Ceci démontre la volonté d'innovation et le savoir-faire constamment développé par l'entreprise. Un éco-crédit Auto plus avantageux est en outre accordé aux assurés qui optent pour un véhicule émettant moins de 115 grammes de CO<sub>2</sub> au kilomètre.



Afin d'encourager une conduite et des **comportements responsables au volant**, Ethias propose aux conducteurs n'ayant pas eu d'accident en tort depuis plusieurs années un système de réductions et de jokers. Dans la même optique, le **Contrat Starter 29/29** récompense les jeunes conducteurs de moins de 26 ans s'engageant à faire preuve d'une conduite responsable au volant. Enfin, l'esprit d'écologie qui anime Ethias se retrouve également dans son assurance Habitation : **les installations écologiques** (panneaux photovoltaïques, boilers à énergie solaire, etc.) sont assurées par la police habitation sans aucune majoration de la prime.

### Ecocoach

#### Encourager une conduite économique et écologique

Une autre arme efficace dans la lutte contre l'émission de CO<sub>2</sub> est l'EcoCoach<sup>21</sup>. Ethias est à l'origine de ce concept, conjointement avec Athlon Car Lease. EcoCoach se compose d'un système électronique que l'on installe dans la voiture. Le système analyse le style de conduite du chauffeur et lui donne ensuite, via SMS, des conseils concrets pour une conduite plus économique et plus écologique. Le but est de réduire la consommation de carburant de 10 %.

#### Economie et sécurité

Constat encourageant : une conduite plus économique est souvent liée à plus de sécurité. Ethias est convaincue qu'EcoCoach peut contribuer à réduire le nombre d'accidents. Dans ce sens, Ethias est disposée à réduire ses primes sur les flottes de véhicules équipés de l'EcoCoach, et dont la sinistralité s'améliore. Dans un premier temps, EcoCoach sera donc proposé uniquement pour les flottes. Les entreprises qui équipent leurs véhicules d'EcoCoach peuvent motiver leurs collaborateurs à adopter un style de conduite efficace. Le système présente en outre un avantage financier : consommation de carburant en baisse, diminution de l'usure des pneus, valeur de reprise plus élevée et primes d'assurance réduites. Une économie de coûts considérable, tout en polluant moins.

21 [www.athloncarlease.com](http://www.athloncarlease.com)

## Ecostream

En 2010, le groupe Ethias s'est engagé à proposer aux collectivités des solutions concrètes dans leurs démarches d'économie d'énergie et de maîtrise des coûts liés aux dépenses énergétiques, et ce grâce à des financements directs ou indirects, ainsi que la mise en place d'une relation de collaboration avec **Ecostream**<sup>22</sup> (entité du groupe intercommunal néerlandais Eneco).



A titre d'exemple, cette aide aux collectivités est rendue possible grâce à une formule de financement de panneaux solaires sur base du mécanisme de certificats verts et du revenu de l'énergie verte produite. Des projets pilotes ont été lancés dans l'enseignement de la Communauté flamande et dans la Ville de Gand.



22 [www.ecostream.com](http://www.ecostream.com)

## UN PARTENAIRE FINANCIER RESPONSABLE

En tant que partenaire financier responsable, Ethias a toujours veillé à promouvoir le respect des valeurs fondamentales qui l'animent en développant un Code d'investissement. Ce code, parmi les plus stricts en Belgique, stipule que toute opération financière effectuée par ou pour le groupe Ethias doit scrupuleusement respecter les principes de base de l'O.I.T. et ne pas investir dans les entreprises liées à la production ou à la vente d'armement controversé (bombes à fragmentation, mines anti-personnel, armement à l'uranium appauvri...). Une liste noire d'investissements interdits est régulièrement mise à jour et publiée sur le site internet d'Ethias. Cette liste noire est basée sur le résultat des campagnes *Geld. Goed Geweten ?* et *Bankgeheimen* de l'ONG Netwerk-Vlaanderen.

Dans le cadre de ses investissements financiers, Ethias estime qu'elle a le devoir d'agir au mieux des intérêts à long terme de ses affiliés, tout en respectant scrupuleusement les **valeurs humanistes** imposées dans le Code d'Investissement. **Cette vision extra-financière sur le long terme** est capitale dans la gestion financière de dossiers tels que les pensions légales et complémentaires.

Conforté dans sa politique proactive en matière d'interdiction d'investissements dans l'armement controversé, le groupe Ethias (dont le pôle bancaire est le seul en Belgique à avoir demandé et obtenu la certification de l'asbl Forum Ethibel pour l'ensemble de son bilan) est à nouveau cité dans le **Hall of Fame de l'ONG Netwerk-Vlaanderen**<sup>23</sup> et IKV Pax Christi par rapport aux meilleures pratiques éthiques au monde dans la problématique des investissements dans les producteurs d'armes à sous-munitions (tant en 2009 qu'en 2010). Le Code d'investissement d'Ethias, dont la liste noire figure parmi les plus strictes sur le marché financier en Belgique, permet à Ethias de voir sa politique d'investissement anti-armement reconnue dans l'étude *Worldwide Investments in Cluster Munitions* (2010).

## UN ASSUREUR QUI (S') INVESTIT DANS L'ÉCONOMIE DURABLE

Ethias revendique son appartenance à l'économie sociale. Les entreprises de ce secteur sont des clients privilégiés à qui elle entend apporter un soutien actif. À côté de participations dans les secteurs traditionnels de l'assurance, de l'informatique ou de l'industrie, Ethias détient des participations financières dans le domaine de l'économie sociale : sociétés de prêts sociaux, organismes de microfinancement (Incofin, Impulse Microfinance), fonds d'économie sociale (Netwerk Rentevrij, Startcentrale, Carolidaire), Fonds pour la recherche scientifique, etc.

23 [www.netwerk.be](http://www.netwerk.be)

En 2010, Ethias a soutenu les **États-généraux de la finance responsable et solidaire** à Bruxelles<sup>24</sup>.



24 [www.financite.be](http://www.financite.be)

Organisé par le Réseau Financement Alternatif, cet événement sans précédent a rassemblé près de 500 participants qui ont eu l'occasion de découvrir concrètement la finance responsable et solidaire au travers d'animations, de rencontres et de débats. Premier jalon de la création d'un véritable **mouvement citoyen**, cette journée a notamment permis de mieux connaître les multiples initiatives locales qui existent un peu partout dans nos régions : groupes d'épargne de proximité, systèmes d'échange local, coopératives d'investissement citoyen, monnaies locales, etc.

Ces États généraux ont également été l'occasion de présenter le **Manifeste de la finance responsable et solidaire** qui, en une cinquantaine de pages, reprend les mesures publiques préconisées par le Réseau Financement Alternatif et de ses partenaires pour favoriser une économie durable. Parmi les recommandations essentielles, les conférenciers, rejoints par les représentants des quatre grands partis démocratiques francophones, ont entre autres mis en avant la nécessité de déterminer une norme minimale pour l'investissement socialement responsable et de responsabiliser les acteurs financiers sur le plan sociétal.

## LE PARTENAIRE PRIVILÉGIÉ DES COLLECTIVITÉS EN MATIÈRE DE PENSIONS

*Les différentes formules qu'Ethias a développées tant pour le secteur public que privé (assurance de groupe, institut de retraite professionnelle, gestion collective de réserves pour compte propre) s'inscrivent dans la vision globale et à long terme de l'administration publique. Après la Province de Limbourg en 2009, ce fut au tour de la VVSG (Union des Villes et Communes flamandes) de lancer son propre plan de pensions complémentaires avec l'ONSS-APL. A ce jour, ce sont ainsi près de 500 entités publiques locales qui ont rejoint ce plan de pension en Flandre. Ce plan de pension est par ailleurs accessible à l'ensemble des administrations publiques belges. Après appel d'offre, l'ensemble du marché a été attribué à Ethias et DIB.*

*Ethias est le seul assureur à être présent à la fois sur le marché des pensions légales et sur celui des pensions complémentaires (1er et 2e piliers). Une position unique qui offre aux collectivités - publiques mais également privées - l'avantage d'une collaboration avec un partenaire disposant d'une vision unique et globale de la problématique des pensions, ainsi qu'une connaissance approfondie des matières - juridiques, techniques, actuarielles et financières - qui y sont étroitement liées. Cette expertise, Ethias a décidé de la mettre à l'entière disposition de ses assurés en créant Ethias Services, une entité distincte entièrement consacrée aux services complémentaires en matière de gestion de fonds de pension. Enfin, en termes de marketing durable et utile, Ethias a préféré à une coûteuse campagne publicitaire sur son rôle d'assureur-pensions offrir à ses affiliés un Mémento des Pensions 2011 édité par Kluwer. Une volonté de penser la visibilité « commerciale » autrement, en lui donnant du sens, celui de toujours servir les assurés en mettant à leur disposition, gratuitement, les meilleurs conseils et les outils les plus objectifs dans leurs missions quotidiennes.*





## NOS PARTENARIATS SOCIÉTAUX

En matière de sponsoring, Ethias a développé plusieurs axes d'action : le sport via les fédérations sportives, la culture, la prévention mais également des partenariats sociétaux de premier ordre.

Au fil de cette brochure, vous en découvrirez un aperçu pointilliste au travers des portraits réalisés au coeur d'associations auxquelles Ethias est fière d'apporter sa contribution.

Au-delà de la simple notion de sponsoring, Ethias a développé une véritable relation de partenariat win-win, sur base de valeurs communes ; parmi celles-ci, l'humanisme ou la conviction que l'assurance doit être un service accessible à tous, empreint d'ouverture, de solidarité, de respect de l'autre et de l'acceptation de ses différences.



### FEDEMOT PRÔNE LA SÉCURITÉ ET Y CONTRIBUE !

FEDEMOT est une a.s.b.l. constituée de motocyclistes bénévoles attentifs à la sécurité et à la mobilité de tous. Ses objectifs : l'information et la prévention sur l'usage du deux-roues motorisé qui constitue une des solutions de déplacement privilégiée par les jeunes. La mobilité durable des usagers est également présente dans les actions mises en place en permettant au public de découvrir autrement le deux-roues motorisé. FEDEMOT s'adresse aux jeunes pour qu'ils s'engagent dans une réflexion sur leurs comportements de mobilité et leur responsabilité citoyenne.

[www.fedemot.be](http://www.fedemot.be)

Pages 12, 14

### LE CREAHM, UNE CRÉATION DEVENUE RÉFÉRENCE

Le Créahm est une association qui œuvre à développer les talents artistiques des personnes handicapées mentales en arts plastiques et en arts de la scène et à les promouvoir par des expositions, des spectacles et des concerts. Elle est née de la conviction que la personne handicapée a la possibilité et le droit d'accéder à la création artistique si son talent est suscité, encouragé et reconnu. Le projet artistique est le fondement du Créahm. La vie en est le coeur.

[www.creahm.be](http://www.creahm.be)

Couverture et pages 6, 8, 10



## LA CROIX-ROUGE

Acteur de référence dans le domaine de l'action humanitaire, la Croix-Rouge de Belgique mène un combat de tous les instants pour soulager la souffrance et pallier aux besoins engendrés par les catastrophes et les conflits. En chiffres, ce sont 9200 volontaires bénévoles et 550 salariés engagés au quotidien au service de l'humain.

[www.croix-rouge.be](http://www.croix-rouge.be)

Page 28



## LE CRECCIDE OU LA CITOYENNETÉ DÈS LE PLUS JEUNE ÂGE

Le Creccide (Carrefour Régional et Communautaire de la Citoyenneté et de la Démocratie) propose aux enfants depuis la maternelle jusqu'au 1er degré du secondaire des écoles de la Communauté Française des activités pédagogiques citoyennes promouvant la démocratie et la tolérance comme par exemple les conseils communaux des enfants.

[www.creccide.org](http://www.creccide.org)

Page 20

## INLOOPHUIS, ACCUEIL ET ÉCOUTE

Une « Inloophuis » est un lieu de rencontre et de guidance pour les gens qui veulent parler du cancer ou qui sont à la recherche d'information. Il n'y a pas d'assistance médicale fournie, on ne parle pas de « patients », mais « d'invités ». L'Inloophuis d'Hasselt répond à une réelle attente, en effet, depuis son ouverture en avril 2003 jusqu'à aujourd'hui, elle a accueilli environ 4500 personnes.

Les bénévoles offrent une oreille attentive à l'anxiété, à la douleur et au chagrin et portent une attention particulière à l'incertitude, à l'inquiétude et au doute.

[www.inloophuis.be](http://www.inloophuis.be)

Page 34



## LES JOURNÉES DU PATRIMOINE

La Wallonie est une région magnifique qui recèle un patrimoine historique et culturel exceptionnel ! Qu'il s'agisse de pierres, de bois, d'acier, de verre ou encore de papier et d'encre, nos joyaux, parfois méconnus, sont à explorer, découvrir et redécouvrir. Ethias a pour volonté de contribuer à promouvoir ces chefs d'œuvres auprès du plus grand nombre. C'est pourquoi, Ethias se veut un partenaire de premier plan des Journées du Patrimoine.

[www.journeesdupatrimoine.be](http://www.journeesdupatrimoine.be)

Pages 58, 64



## « PASSÉ COLORÉ. FAMILLE EN GUERRE. »

L'exposition « Passé coloré. Famille en guerre » s'attarde sur l'événement le plus traumatisant du vingtième siècle : la deuxième guerre mondiale. Les gens qui ont vécu la guerre racontent ce qu'ils ont traversé lors de l'automne 1944. Il s'agit de témoignages tout en contrastes, qui confèrent un visage humain au grand récit de la guerre. Le point de départ est le suivant : la guerre pousse à faire des choix. Même 65 ans plus tard, ces choix ne peuvent pas laisser le visiteur indifférent.

L'exposition a eu lieu à Gand du 26 novembre 2010 au 25 avril 2011.

[www.gekleurdverleden.be](http://www.gekleurdverleden.be)

Pages 16, 19



## L'AVENIR DES PENSIONS : UN ENJEU SOCIAL DE TAILLE

De nos jours, un Belge sur cinq a plus de 60 ans. En 2030, il s'agira d'un Belge sur trois. Le système de pension tout entier - retraites légales (1er pilier) et complémentaires (2e pilier) - doit être repensé avec l'ensemble des parties prenantes - politiques, administrations publiques, organisations syndicales, partenaires financiers - en vue de faire face au vieillissement de la population et aux défis de financement que ce dernier implique.

Selon une étude de l'ONSS-APL, la fonction publique compte aujourd'hui 53 % d'agents contractuels pour 47 % d'agents statutaires ou nommés. Une parité dans les chiffres qui ne se reflète pas toujours adéquatement dans le régime de pension. D'ores et déjà, plusieurs collectivités ont entrepris de rechercher et de concevoir des solutions en vue d'assurer à l'ensemble de leurs agents une pension juste et de qualité. Ethias est consciente du rôle important qu'un assureur se doit de remplir dans la **recherche de solutions réfléchies et réalisables aux côtés des partenaires publics**. Ethias est également membre de BEAMA, l'association belge des gestionnaires d'actifs, et participe aux travaux d'Assuralia en la matière.

## ÉTHIQUE ET SOLIDARITÉ

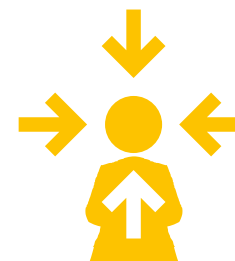
Le fonds multi-collectivités **Ethias Global 21 Ethical** est un exemple concret de l'innovation financière d'Ethias au service des Collectivités publiques, du secteur non-marchand ainsi que des entreprises - dans le plus grand respect de normes éthiques reconnues et portant une attention particulière au volet d'épargne solidaire chère à nos partenaires durables. En effet, ce fonds destiné à la gestion des réserves d'assurances-pensions et d'assurances de groupe, porte le **Label Ethibel Excellence**. Ethias a veillé à doter ce produit de deux mécanismes solidaires, au profit de ses partenaires Réseau Financement Alternatif et Netwerk Vlaanderen. D'une part, Ethias s'engage à rétrocéder à l'un des partenaires (au choix du client) une prime de solidarité de 0,05 % du capital moyen investi dans le fonds en fin de chaque année. D'autre part, l'affilié qui le souhaite peut également rétrocéder tout ou partie de son rendement à l'association de son choix. Ethias offre ainsi à toute collectivité qui le désire de traduire concrètement et à long terme son engagement dans l'économie durable.



## ETHIAS COMPETENCE AWARD

Chaque année, le magazine flamand « OCMW-Visies » décerne l'Ethias Competence Award avec le soutien de la VVOS<sup>25</sup> (Association flamande des Secrétaires de CPAS), dont Ethias est par ailleurs le sponsor structurel. Cette distinction a pour vocation d'encourager les CPAS à développer des bonnes pratiques de gouvernance et d'intégrer de manière concrète le développement durable, éthique et social dans leur fonctionnement, afin de mieux servir encore les populations socialement fragilisées qui en émergent.

En 2010, l'Ethias Competence Award a entre autre mis à l'honneur le CPAS de Hasselt pour son projet « Feu vert pour les budgets, un outil simple et facile pour l'aide à la gestion budgétaire ». L'année précédente, c'était entre autres le CPAS de Waregem qui était mis à l'honneur pour sa certification ISO 9001.





## LA PROMOTION ET LA DIFFUSION DES VALEURS DE L'ENTREPRISE

### En interne

Bonne gouvernance et responsabilité sociétale sont des notions indissociables. Dès 2006, par son adhésion au Pacte Mondial des Nations-Unies, Ethias s'est engagée à respecter les principes d'une bonne gouvernance. Pour s'assurer du respect de ses valeurs, Ethias a adopté une série d'outils, tels que la mise en place d'organes de contrôle, l'adoption de codes ou de chartes.

### Fonctions de contrôle indépendantes

La bonne gouvernance d'une institution financière requiert la mise en place de fonctions de contrôle indépendantes, plus particulièrement des fonctions d'audit interne, de compliance, de risk management et, s'il y a lieu, d'actuaire désigné. Leurs conclusions et avis se traduisent dans des mesures visant à renforcer la structure de gestion, l'organisation et le contrôle interne.

L'audit interne a pour mission de promouvoir le contrôle interne au sein d'Ethias et de veiller en permanence au caractère performant et à l'application effective du système de contrôle interne en vigueur.

La fonction de **compliance** est chargée d'évaluer la conformité de ses politiques, codes de conduite et procédures internes aux obligations légales et meilleures pratiques s'appliquant à ses activités.

Par ailleurs, en créant le **contrôle actuariel**, Ethias a voulu étendre les missions de l'actuaire désigné au contrôle de tout sujet requérant un avis actuariel indépendant. Le contrôle actuariel a pour finalité :

- de fournir, au niveau du groupe Ethias, des avis et conseils au Chief Risk Officer sur les aspects actuariels de la gestion des risques et plus spécifiquement sur les risques de provisionnement, de souscription et de réassurance
- de collaborer à la mise en œuvre effective du système de gestion des risques.

Les missions du **risk management** consistent quant à elles à :

- réaliser les 4 missions de base en matière de gestion des risques : identifier, mesurer (notamment via un modèle quantitatif interne), traiter, suivre et rapporter les risques auxquels le groupe Ethias est exposé. Il s'agit des risques financiers, techniques (assurance/réassurance), ALM (c'est-à-dire relatifs aux liens entre les actifs et les passifs) et opérationnels (hors périmètre de la fonction compliance)
- assister et conseiller les organes de décision
- sensibiliser tous les collaborateurs et développer une culture de maîtrise des risques au sein du groupe Ethias.

### Comités dédiés à la gestion des risques

Afin de renforcer la gouvernance des risques, le Comité de direction d'Ethias a décidé, dans le cadre du plan Horizon 2011, de mettre sur pied quatre comités dédiés à la gestion des risques : le Comité d'investissement stratégique, le Comité Assurance et Réassurance, le Comité de suivi du risque opérationnel et le Comité Risques. Ces comités constituent des outils de suivi, de décision et de reporting en matière de risques.

### Politique d'intégrité

La politique d'intégrité est fixée par le Comité de direction et est actualisée régulièrement en fonction du développement des activités de l'entreprise et de l'évolution des risques auxquels elle est exposée. Une note de politique précise, en termes d'objectifs pour l'entreprise et de lignes de conduite pour ses collaborateurs, tant les obligations à l'égard des clients que les règles à respecter et les mesures à mettre en place en vue de la mise en œuvre de la politique d'intégrité.

## En externe

### AMICE

Ethias est un des membres fondateurs de l'AMICE<sup>26</sup>, l'Association européenne des mutuelles et coopératives d'assurances (née en 2008 de la fusion de deux associations européennes représentatives de mutuelles, l' AISAM et l' ACME). L'objectif premier de cette association est de faire entendre la voix du secteur de l'assurance mutuelle et coopérative en Europe et de garantir la prise en compte des intérêts de ses membres afin de créer des conditions de marché équitables pour tous les assureurs en Europe, indépendamment de leur forme juridique. Ethias s'engage activement au sein de l'AMICE, que ce soit en tant que membre effectif de son Conseil d'administration qu'en étant représentée dans la quasi totalité des groupes de travail mis en place par l'AMICE, dont celui dédié au développement et à la promotion de la RSE. En effet, deux membres de notre Cellule d'études RSE sont membres permanents de la task force RSE de l'association, véritable plateforme européenne d'observation, d'échanges et d'innovation en matière de développement durable.

### EMIG

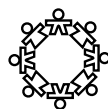
Ethias est également à la base de la création de l'EMIG, l'association européenne des assureurs municipaux à forme mutuelle. Les membres débattent de sujets d'intérêt commun, partagent leurs expériences et réfléchissent aux possibilités de coopération transfrontière.

### UAAM

Sur le plan national, Ethias est membre de l'UAAM, l'Union des Associations d'Assurances Mutuelles. L'UAAM réunit la majorité des mutuelles belges et veille à leurs intérêts, grâce notamment au siège dont dispose l'association à la Commission des assurances.

### CIRIEC

Le CIRIEC<sup>27</sup>, Centre international de recherches et d'information sur l'économie publique, sociale et coopérative, est un centre de recherches et de documentation, un lieu de rencontre et d'échange dédié aux services d'intérêt général, à l'économie sociale et au secteur public. Des liens étroits existent depuis de très nombreuses années entre Ethias et le CIRIEC, chacune de ces entités étant attachée aux valeurs de l'économie sociale. Afin de stimuler la recherche dans des thèmes actuels en économie sociale, liés aux questions de politique publique de développement durable, et de soutenir la recherche en matière d'économie publique et sociale, Ethias est le principal sponsor du Prix Merlot-Leclercq que le CIRIEC organise depuis 1964.



26 [www.amice-eu.org](http://www.amice-eu.org)

27 [www.ulg.ac.be/ciriec](http://www.ulg.ac.be/ciriec)

### BELSIF

BELSIF<sup>28</sup>, le Forum Belge pour l'Investissement Durable et Socialement Responsable qu'Ethias a rejoint dès 2005, a pour vocation de sensibiliser l'opinion publique à cette problématique via des actions dirigées vers différents groupes cibles : investisseurs particuliers, institutionnels et publics, professionnels du placement, personnalités du monde académique ou encore citoyens de tous horizons.

D'autre part, BELSIF représente le secteur belge des investissements durables en Europe face aux autorités européennes, aux côtés d'EUROSIF (European Social Investment Forum) ainsi qu'au niveau de toutes les instances nationales et internationales pertinentes, des organismes de régulation, des initiatives globales et des plateformes. Enfin, BELSIF conseille les pouvoirs et autorités publics et assure la promotion et la défense du concept d'investissement durable. Ethias siège au Conseil d'administration de ce forum depuis 2006

### GEMA

Ethias est membre depuis de nombreuses années du GEMA, le groupement des entreprises mutuelles d'assurance qui regroupent les principales mutuelles d'assurance françaises. Son rôle est de défendre une vision mutualiste des questions d'assurance auprès des pouvoirs publics nationaux et européens.

28 [www.belsif.be](http://www.belsif.be) / [www.eurosif.org](http://www.eurosif.org)

## UNE POLITIQUE DE SPONSORING A PLUS-VALUE SOCIÉTALE

Ethias contribue à différents projets qui encouragent la promotion de valeurs porteuses de cohésion sociale. La politique de sponsoring d'Ethias joue un rôle essentiel dans la promotion et la traduction des engagements de l'entreprise. En témoigne notre choix, cette année, de mettre nos partenaires à l'honneur tout au long de la présentation de nos initiatives sociétales.

### Prévention

En sa qualité d'assureur, Ethias a toujours eu la volonté de prévenir tout comportement à risque. Vu les liens existants avec son cœur de métier, la prévention et la sensibilisation en matière de sécurité routière ou encore d'accidents corporels à la maison et au travail représentent un axe important de la politique de sponsoring de l'entreprise. Ainsi, Ethias soutient l'association des **Responsible Young Drivers**<sup>29</sup>, **Fédémot**<sup>30</sup>, **Houtopia**<sup>31</sup> et le projet « **On the road**<sup>32</sup> » de la **Vlaamse Stichting voor Verkeerskunde**. Ethias est aussi le premier assureur belge à avoir adhéré à la Charte européenne de la sécurité routière dont l'objectif est de sauver chaque année 25 000 vies sur les routes européennes. L'implication d'Ethias dans cet ambitieux programme vise à inciter les usagers à un meilleur comportement.



29 [www.ryd.be](http://www.ryd.be)

30 [www.fedemot.be](http://www.fedemot.be)

31 [www.houtopia.be](http://www.houtopia.be)

32 [www.verkeerskunde.be](http://www.verkeerskunde.be)



### Santé

Ethias, en collaboration avec la GMF, a développé « **e-sante** », un site internet gratuit consacré à la santé<sup>33</sup>. Ce site, riche en conseils et en rubriques informatives, se veut également un outil de prévention tant pour les assurés d'Ethias que pour les non-assurés. Toujours en matière de prévention et de santé, Ethias est le seul assureur partenaire de l'**Action européenne contre les drogues** (2009-2013), initiative de sensibilisation aux dangers des assuétudes pilotée par la Commission européenne.

### Sport

En décidant de soutenir le sport à travers des partenariats qualitatifs avec toute une série de fédérations sportives et d'importants acteurs institutionnels en la matière (**ADEPS**, **Bloso**, etc.), Ethias affirme sa volonté de jouer un rôle actif et dynamique au sein de la société. Ethias est par ailleurs à l'origine du seul tournoi ATP masculin en Belgique. En 2010, la 6<sup>e</sup> édition de l'**Ethias Trophy** a de nouveau rencontré un franc succès.



33 [www.e-sante.be](http://www.e-sante.be)



## Culture

En 2010, Ethias a poursuivi son soutien de diverses initiatives culturelles de premier plan, telles que les **22<sup>e</sup> Journées du Patrimoine** en Wallonie, le **Brussels Summer Festival**, l'**Orchestre National de Belgique**, **Les Ateliers d'Art contemporain**, l'**Opéra Royal de Wallonie**, le **Festival International du Film Francophone**, le **Festival International de Théâtre de la Communauté Germanophone**, le **Gent Jazz Festival**, le **Klinkers Festival**, **deFilharmonie**, l'**Openluchttheater** et **Zomeropera**. Ces initiatives illustrent l'attachement d'Ethias à la promotion de la culture et des arts.

## Citoyenneté

Ethias soutient également plusieurs autres **projets à plus-value sociétale importante**. A travers son partenariat structurel avec les **Territoires de la Mémoire**<sup>34</sup>, Ethias s'inscrit dans la compréhension des enjeux de notre société et le combat contre les idées extrémistes et liberticides.

En 2010, Ethias a aussi contribué aux activités du **CRECCIDE**, de l'asbl **Comi-Clown**, de la **Fédération francophone des Sourds de Belgique**, de l'**Institut Royal d'Accueil pour le Handicap Moteur**, de la **Croix-Rouge**<sup>35</sup>, de **Testament.be**<sup>36</sup>, de l'**Opération 11.11.11**<sup>37</sup>, de l'asbl **Article 27**<sup>38</sup>, ainsi que bien d'autres initiatives qu'il nous serait impossible de citer de manière exhaustive.

## Valeurs

En 2010, l'asbl BZN (Bond Zonder Naam) a réalisé un sondage national sur les valeurs. Plus de 10 000 concitoyens ont établi le top 10 des valeurs plébiscitées (dont l'honnêteté et le respect) en phase avec les principales préoccupations sociétales actuelles (insécurité quant à l'avenir, gaspillage des ressources). Suite à ce sondage, BZN a décidé de lancer une campagne de promotion des valeurs sous le nom « **Devenez vraiment riche : investissez dans les valeurs** ». Début 2011, les valeurs plébiscitées par les concitoyens ont littéralement « investi » les marchés financiers sous la forme d'une conférence de presse dans un lieu hautement symbolique - la Bourse de Bruxelles - en présence d'**Herman van Rompuy**, Président de la commission européenne et parrain de la campagne. Aux côtés de plusieurs partenaires issus du monde politique, associatif et bien sûr financier, Ethias a tenu à soutenir cette campagne, et à la traduire concrètement dans ses actions sociétales.



34 [www.territoires-memoire.be](http://www.territoires-memoire.be)

35 [www.croix-rouge.be](http://www.croix-rouge.be)

36 [www.testament.be](http://www.testament.be)

37 [www.cncd.be](http://www.cncd.be)

38 [www.article27.be](http://www.article27.be)



## ETHIAS SOUTIENT SPECIAL OLYMPICS BELGIUM

Pour Ethias, l'assurance doit être un service accessible à tous, empreint d'ouverture, de solidarité et de respect de l'autre. Elle partage ces valeurs depuis longtemps avec beaucoup de fédérations sportives. Parmi celles-ci, le basket dont Ethias est sponsor du championnat de Division 1, l'Ethias League. Ethias et ses partenaires se sont donc associés à Special Olympics Belgium<sup>39</sup> pour faire, de la participation des joueurs de la délégation belge de basket aux Jeux de 2011 pour personnes handicapées mentales, un véritable succès.



39 [www.ethias.be/specialolympics](http://www.ethias.be/specialolympics)

## ETHIAS REMERCIE LES VOLONTAIRES

2011 est l'Année européenne du Volontariat. Assureur historique et privilégié du secteur non-marchand, Ethias ne peut qu'adhérer à l'idée de soutenir et de remercier vivement les centaines de milliers de bénévoles qui travaillent sans relâche dans les multiples associations sociales, culturelles et sportives dont Ethias est partenaire. Entretenant depuis longtemps un partenariat important avec les fédérations sportives, Ethias a mis sur pied avec elles un groupe de travail en vue de traduire ce remerciement par des actions concrètes<sup>40</sup>.



40 [www.merciauxvolontaires.be](http://www.merciauxvolontaires.be)





# **NOTRE APPROCHE ENVIRONNEMENTALE**

## UNE ATTENTION ACCRUE AUX DÉFIS ÉCOLOGIQUES

Malgré le fait que les activités d'Ethias - société de services - ne soient pas intrinsèquement polluantes, l'entreprise est consciente de l'importance des enjeux environnementaux pour un assureur multi-branches. Ces dernières années, l'attention accordée au volet environnemental de la politique de RSE d'Ethias a été renforcée dans la stratégie du groupe.

En sa qualité d'assureur, Ethias est persuadée qu'il n'est pas possible de pérenniser ses activités futures sans répondre pro-activement et très concrètement aux défis posés par le changement climatique.

La volonté d'Ethias est d'apporter modestement mais opiniâtement sa pierre à l'édifice et de permettre autant que faire se peut à des comportements durables de percoler parmi ses collaborateurs, ses assurés et ses fournisseurs. Car le management d'Ethias est convaincu que les défis que se fixe l'entreprise ne pourront être relevés qu'avec la collaboration de toutes ses parties prenantes.

*Les axes essentiels sur lesquels Ethias continuera d'agir sont :*

- 1. la réduction de la consommation d'eau, d'énergie et de papier*
- 2. le recyclage sous toutes ses formes*
- 3. la mobilité, premier chantier lié aux défis environnementaux dans lequel l'entreprise s'est activement impliquée*
- 4. la sensibilisation des générations présentes et futures aux défis écologiques devant impérativement être relevés.*

## UNE POLITIQUE AMBITIEUSE DE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Au niveau de l'entreprise, l'objectif stratégique est de réduire significativement toutes les consommations d'énergie, d'eau et de papier. Ceci permet de concilier la gestion des coûts de production et la diminution de l'empreinte écologique de l'entreprise.

Parmi les actions qu'Ethias entend maintenir et/ou développer, il convient de citer certaines initiatives marquantes visant à **réduire l'empreinte carbone** de l'entreprise.

### Diminution des consommations d'énergies fossiles :

- En avril 2009, Ethias a obtenu le certificat d'énergie renouvelable TÜV SÜD garantissant que l'électricité utilisée sur **tous les sites** est produite dans les sites hydro-électriques agréés par Electrabel-Suez (Alpénergie). Ce certificat est accordé à Ethias jusqu'au 31/03/2011.
- La modification des plages horaires de chauffage/éclairage, le renforcement de la régulation existante, la récupération de chaleur expulsée et l'installation de pompes à chaleur dans certaines nouvelles installations.
- La modernisation des systèmes de gestion de régulation de certains bâtiments, la révision technique des équipements pour obtenir une faible consommation couplée à un meilleur rendement (groupes de froid, ascenseurs...).
- L'installation de panneaux solaires sur le toit du siège national.
- Le remplacement des différents transformateurs à haute tension qui contenaient des PCB.
- Technique généralisée de free-chilling pour rafraîchir les bureaux les nuits de printemps et d'été, afin de réduire le recours à l'air conditionné la journée.

- L'utilisation d'un éclairage économique généralisé (LED), la suppression progressive des spots halogènes dans tous les projets, l'extinction de l'éclairage publicitaire après 22 h, le placement de boilers solaires pour produire de l'eau chaude.
- Le suivi systématique des consommations de gaz et d'électricité pour les sites majeurs, pour cerner directement toute dérive d'utilisation.
- La formation de collaborateurs spécialisés en matière d'énergie durable. Citons par exemple la formation « responsable énergie » dispensée par la Région wallonne.

Application depuis janvier 2008 d'une mesure environnementale applicable aux véhicules de société : un taux limite d'émission de CO<sub>2</sub> a été fixé pour chaque catégorie de véhicule de fonction (de 150 à 182 g CO<sub>2</sub> au km). A noter, la moyenne pour l'ensemble du parc automobile d'Ethias est de 139 g de CO<sub>2</sub> au km, moyenne honorable par rapport à ce que pratique le marché, et qui témoigne de nos efforts en matière de diminution de notre empreinte globale. **Un objectif annuel de 10 % peut raisonnablement être fixé en termes réduction du taux de CO<sub>2</sub> de l'ensemble du parc automobile d'Ethias d'ici 2015.**

#### Diminution systématique de tous nos déchets :

- L'utilisation de papier écologique recyclé est désormais la norme. La labellisation FSC ou PEFC est une des conditions sine qua non pour toute attribution d'une commande d'impression externe.
- L'impression recto-verso est également devenue la norme dans l'ensemble des bureaux.
- Collecte sélective du papier.
- Recyclage et élimination sélective des machines :
  - Le siège d'Hasselt a lancé une opération test afin de rationaliser l'utilisation des imprimantes en réseau. Les imprimantes les moins sollicitées ont été localisées puis, après une période de transition, supprimées.
  - Participation croissante : dons de matériel informatique en parfait état de marche, mais devenu obsolète pour certains métiers spécifiques, échange de services et compétences avec le monde associatif, etc.
- Utilisation généralisée de gobelets en carton recyclable au lieu de plastique.

De manière générale, la réduction maximale de l'utilisation du papier en profitant des **dernières technologies de communication** contribue à maîtriser considérablement l'empreinte d'Ethias sur l'environnement.

S'inscrivant dans une politique de développement durable dynamique, Ethias a décidé de mettre en œuvre de **nouveaux processus de travail** qui permettront de réduire considérablement l'utilisation du papier et contribueront ainsi à une gestion forestière écologiquement appropriée, socialement bénéfique et économiquement viable.

Informatiser tout et à tout prix n'est pas l'objectif. Cependant, il est clair qu'une informatisation bien pensée au niveau du rapport coût/opportunité, sans oublier la facilité d'utilisation (ergonomie, convivialité) et le gain de temps contribue à améliorer la rapidité de la gestion et du service tout en respectant l'environnement. Plusieurs services proposés aux assurés misent clairement sur les bénéfices du mouvement « paperless » : MyEthias, Easevent et bien entendu Extranet, plateforme mieux connue auprès des Collectivités affiliées qui sera redynamisée dès 2012 en un véritable Easenet © offrant de multiples applications toujours plus efficaces et rapides.



## CHANGER NOS HABITUDES AU TRAVAIL : GALILEO

Parmi les produits que nous distribuons, certains sont extrêmement spécifiques et leur distribution reste limitée. Pourtant, l'impression de documents à usage interne s'avère à la fois coûteuse et écologiquement non appropriée. C'est pourquoi Ethias a décidé de ne plus recourir à l'impression de documents en rapport avec ce type de produit. Afin de réduire l'utilisation du papier, les documents relatifs à ces produits sont désormais exclusivement disponibles sous format électronique dans « Galileo », une rubrique de notre intranet accessible à tous les collaborateurs.

### Intégration généralisée de divers labels écologiques et sociaux :

- Choix de matériel recyclable après usage et/ou faible consommateur d'énergie.
- Recours maximisé à des produits non nuisibles à l'environnement dans le choix de nos fournitures (produits écologiques et biodégradables utilisés pour l'entretien des bureaux, fournitures sanitaires en papier recyclé...). Entretien des bureaux exclusivement à l'aide de produits écologiques et biodégradables.
- Conditions générales de tous les bons de commande de l'entreprise incluant un article selon lequel le fournisseur s'engage à respecter et faire respecter par ses éventuels sous-traitants et fabricants les principes de base de l'**Organisation Internationale du Travail** (O.I.T.) :
  - Interdiction du travail des enfants
  - Respect de la liberté syndicale
  - Élimination de toute forme de travail forcé
  - Interdiction de toute discrimination en matière d'emploi et rémunération.

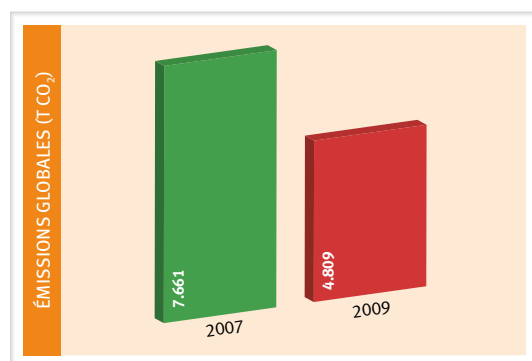
Dans le même esprit, l'entreprise sensibilise ses sous-traitants à cette problématique.

### Développement d'un plan environnemental de mobilité axé sur :

- Une politique de sensibilisation du personnel au covoiturage, assortie d'avantage en cas de recours à cette pratique (places de parking, facilités, etc.).
- Des conventions tiers-payants avec la SNCB, De Lijn, le TEC et la STIB. Depuis le 1er janvier 2006, les membres du personnel ont la possibilité d'utiliser les transports publics pour venir travailler en bénéficiant de la gratuité totale de leur abonnement. Ainsi, alors que la loi impose un taux de remboursement des frais de transports en commun de 80 %, Ethias intervient à 100 %.
- Un partenariat actif avec l'Institut flamand de la mobilité (VIM<sup>1</sup> - Vlaams Instituut voor Mobiliteit), dédié aux aspects de mobilité durable. Ethias est membre du Conseil de gestion, un organe de conseil et d'avis rapportant directement au Conseil d'administration de l'Institut sur des thématiques durables et des idées de projets spécifiques. La mobilité durable des entreprises est une thématique qui retient tout particulièrement l'attention du management.



Enfin, Ethias poursuit une réflexion proactive quant aux différentes pistes d'amélioration possibles en vue de réduire son empreinte carbone dans tous les domaines et ce, en étroite collaboration avec des spécialistes, tels que **CO<sub>2</sub>Logic**. Cette thématique de l'empreinte carbone, très étroitement liée aux enjeux climatiques actuels et à la manière dont Ethias y répondra en tant qu'assureur, retient toute l'attention des équipes en charge et mobilise leur créativité dans la recherche de solutions adaptées et respectueuses de notre planète.



## BILAN CARBONE

En plus de son rapport sociétal, Ethias publie également son rapport CO<sub>2</sub>. Au centre de celui-ci, l'empreinte CO<sub>2</sub> de la société calculée par notre partenaire **CO<sub>2</sub>Logic**<sup>2</sup>. Cette empreinte représente la quantité de dioxyde de carbone que l'entreprise émet. Le calcul de cette consommation permet de déterminer les meilleures stratégies/solutions pour réduire les émissions de gaz à effet de serre. Entre 2007 et 2009, **Ethias a réduit son empreinte CO<sub>2</sub> de 37 %**. C'est, en deux années seulement, 5 fois plus que ce que prévoit le Protocole de Kyoto sur une période de 10 ans.

### Le bilan carbone 2010 de l'entreprise esquisse les principaux éléments qui ont permis de diminuer sensiblement les émissions de CO<sub>2</sub> :

- Passage à l'énergie verte pour tous les sites (diminution de 2 349 tonnes de CO<sub>2</sub>)
- Diminution des émissions des véhicules de service (baisse de 21 % : 1114 tonnes de CO<sub>2</sub> par rapport à 1514 tonnes de CO<sub>2</sub> en 2007)
- L'amélioration énergétique des installations :
  - baisse de la consommation globale d'électricité de 7 % en 2 ans
  - diminution de la consommation globale de gaz de chauffage de 8 % alors que l'hiver 2009 a été plus rude que celui de 2007 (2212 degrés-jour au lieu de 1963 degrés-jour en 2007).

### Parmi les pistes de développement pour les années à venir, les équipes épinglent certains éléments et points d'attention :

- Les déplacements représentent pas moins de 60 % des émissions. De nombreuses pistes existent pour réduire cet impact : le covoiturage, les stages d'éco-conduite, le contrôle régulier de la pression des pneus (trop peu de pression augmente la consommation), des incitants à l'utilisation de véhicules propres et bien sûr le renouvellement du parc automobile d'Ethias par des véhicules peu polluants (hybrides, voire même électriques dans un avenir proche).
- La mise en place d'une campagne de sensibilisation à l'URE (Utilisation Rationnelle de l'Energie)
- La mise en œuvre d'un audit énergétique
- Le suivi et la maîtrise de la consommation des installations
- Une politique d'investissement accrue dans les parcs immobiliers verts, tel qu'en témoigne notre récente acquisition du bâtiment Sagitta à Malines (immeuble de bureaux qui sera passif après l'installation des panneaux solaires).

<sup>2</sup> [www.co2logic.be](http://www.co2logic.be)

## LE SOUTIEN ET LA PROMOTION DES INITIATIVES ENVIRONNEMENTALES A TOUS LES NIVEAUX

Depuis 2006, le Prix belge de l'Energie et de l'Environnement (EEAwards<sup>3</sup>) a rendu hommage à plus de 1 000 Belges qui, seuls ou via une association, ont contribué de façon exceptionnelle à mettre en place un avenir durable au niveau local, régional ou national.



Ethias est le partenaire principal de l'édition 2011 de ce Prix. Cet ensemble de distinctions vise à récompenser les personnes et les organismes qui, par leur action et leur créativité, ont contribué à la préservation de la planète. Qu'il s'agisse de citoyens, de communes, d'écoles, d'ONG, d'entreprises ou d'asbl.



2011

3 [www.eeaward.be](http://www.eeaward.be)

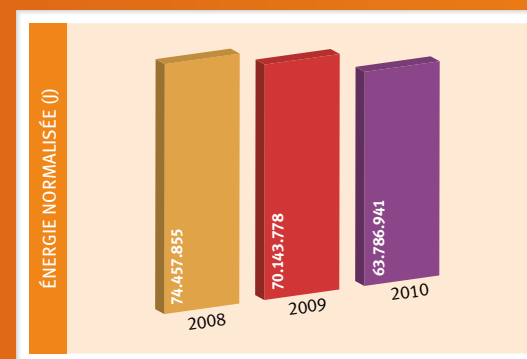
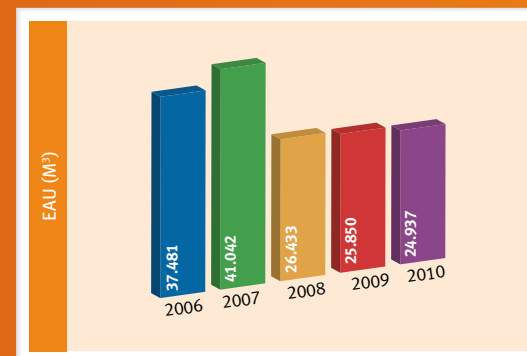






## LES CONSOMMATIONS D'ETHIAS

Afin de neutraliser l'impact non objectif de climats anormalement rigoureux (tels que constatés à l'automne 2010), l'entreprise décide d'opter dorénavant pour une consommation normalisée de gaz (c'est-à-dire ramenée sur l'ensemble de l'année à une situation climatique standard) dans le rapport énergétique. Les graphiques, revus pour les 3 années précédentes, illustrent ainsi nettement mieux les efforts constants, indépendamment de factures climatologiques imprévisibles.



## CONTACT CENTERS

### Particuliers

- Informations, conseils, devis, contrat  
du lundi au vendredi de 8h à 20h  
le samedi de 8h30 à 12h30  
Tél. 04 220 30 30 Fax 04 249 60 60
- Sinistres auto et habitation 24h/24  
Tél. 04 220 34 00 Fax 04 249 66 10
- Ethias Assistance 24h/24  
Tél. 04 220 30 40 Fax 04 249 66 66

### Collectivités et entreprises

- Collectivités publiques  
du lundi au vendredi de 8h à 17h  
Tél. 04 220 37 77 Fax 04 249 60 65
- Entreprises  
Tél. 04 220 31 31 Fax 04 249 92 61
- Service prévention  
Tél. 04 247 66 19 Fax 04 249 64 50
- Extranet  
Tél. 04 220 33 06



Contactez-nous

## BUREAUX RÉGIONAUX

### Alleur

Avenue de l'Expansion 12  
4432 ALLEUR  
Tél. 04 247 90 11 Fax 04 246 00 15

### Alost

Leo De Bethunelaan 108  
9300 AALST  
Tél. 053 78 92 20 Fax 053 77 83 97

### Anvers

Generaal Lemanstraat 27  
2018 ANTWERPEN  
Tél. 03 203 41 41 Fax 03 231 76 09

### Arlon

Rue des Deux-Luxembourg 48  
6700 ARLON  
Tél. 063 22 06 37 Fax 063 23 22 62

### Ath

Rue de Pintamont 35  
7800 Ath  
Tél. 068 26 96 10 Fax 068 26 96 19

### Audenarde

Marlboroughlaan 2  
9700 OUDENAARDE  
Tél. 055 30 24 30 Fax 055 30 35 27

### Bruges

Genthof 9  
8000 BRUGGE  
Tél. 050 47 07 00 Fax 050 47 07 07

### Bruxelles

Avenue de l'Astronomie, 19  
1210 BRUXELLES  
Tél. 02 227 98 11 Fax 02 227 98 02

### Charleroi

Boulevard Pierre Mayence 1  
6000 CHARLEROI  
Tél. 071 20 27 70 Fax 071 20 27 80

### Courtrai

Gentsesteenweg 75  
8500 KORTRIJK  
Tél. 056 21 88 08 Fax 056 22 96 21

### Dinant

Rue Édouard Fétis 24  
5500 DINANT  
Tél. 082 22 70 79 Fax 082 22 42 72

### Eeklo

Molenstraat 44  
9900 EEKLO  
Tél. 09 378 42 54 Fax 09 378 44 38

### Gand

F. Rooseveltlaan 351  
9000 GENT  
Tél. 09 265 78 78 Fax 09 265 78 70

### Geel

Schuttershof 16 (Gasthuisstraat)  
2440 GEEL  
Tél. 014 56 26 90 Fax 014 56 26 99

### Hal

Vandenpeereboomstraat 46/1  
1500 HALLE  
Tél. 02 356 05 84 Fax 02 356 49 64

### Hannut

Rue de Tirlemont 2  
4280 HANNUT  
Tél. 019 51 95 10 Fax 019 51 95 15

### **Huy**

Rue Rioul 2  
4500 HUY  
Tél. 085 27 45 90 Fax 085 27 45 99

### **La Louvière**

Rue A. Chavée 54/2  
7100 LA LOUVIÈRE  
Tél. 064 23 80 80 Fax 064 23 80 81

### **Libramont**

Grand'Rue 33b  
6800 LIBRAMONT  
Tél. 061 23 21 89 Fax 061 23 24 61

### **Louvain**

Diestsevest 29  
3000 LEUVEN  
Tél. 016 28 43 60 Fax 016 28 43 69

### **Maasmechelen**

Rijksweg 411  
3630 MAASMECHELEN  
Tél. 089 70 03 10 Fax 011 85 68 15

### **Malines**

H. Consciencestraat 8  
2800 MECHELEN  
Tél. 015 42 07 99 Fax 015 42 32 67

### **Marche-en-Famenne**

Allée du Monument 22 A  
6900 MARCHE-EN-FAMENNE  
Tél. 084 32 71 40 Fax 084 32 71 49

### **Merksem**

Bredabaan 804  
2170 MERKSEM  
Tél. 03 646 23 58 Fax 03 646 33 94

### **Mons**

Boulevard Dolez 15  
7000 MONS  
Tél. 065 40 17 20 Fax 065 40 17 30

### **Namur**

Rue de Fer 48  
5000 NAMUR  
Tél. 081 25 07 11 Fax 081 25 07 10

### **Ostende**

Ernest Feysplein 3  
8400 OOSTENDE  
Tél. 059 56 86 80 Fax 059 56 86 89

### **Peer**

Steenweg Wijchmaal 10/1  
3990 PEER  
Tél. 011 57 47 43 Fax 011 57 55 91

### **Roulers**

Waterdam 38 (Noordlaan)  
8800 ROESELARE  
Tél. 051 24 86 14 Fax 051 25 11 46

### **Saint-Nicolas**

Slachthuisstraat 73  
9100 SINT-NIKLAAS  
Tél. 03 780 78 50 Fax 03 780 78 59

### **Tirlemont**

Veemarkt 8  
3300 TIENEN  
Tél. 016 82 02 27 Fax 016 82 49 43

### **Tournai**

Rue Royale 71  
7500 TOURNAI  
Tél. 069 88 96 10 Fax 069 88 96 15

### **Turnhout**

Parklaan 55/1  
2300 TURNHOUT  
Tél. 014 40 01 90 Fax 011 85 68 25

### **Verviers**

Boulevard Gérardchamps 120  
4800 VERVIERS  
Tél. 087 35 13 94 Fax 087 35 15 82

### **Waremmes**

Place du Roi Albert 1er 14  
4300 WAREMME  
Tél. 019 33 08 10 Fax 019 33 09 01

### **Wavre**

Avenue Pasteur 6  
1300 WAVRE  
Tél. 010 68 62 20 Fax 010 68 62 29

### **Ypres**

Rijselseweg 60  
8900 IEPER  
Tél. 057 20 97 37 Fax 057 21 93 26





Imprimé sur papier PEFC avec encre végétale

Éditeur responsable : Alain Charlier   rue des Croisiers 24   4000 Liège   Concept et design : [infographie@ethias.be](mailto:infographie@ethias.be)   imprimerie : Senteurs Cartons (Belgique)

*Il existe des entreprises qui pensent et qui agissent autrement.  
Non par souci d'originalité, mais parce que c'est réellement une manière de fonctionner, d'être, d'exister.  
Dans un monde où la rentabilité gouverne tout,  
Ethias a choisi en priorité de se rapprocher de ses clients.*