

An aerial, wide-angle photograph of a lush green landscape. A winding river flows through the center, with a small boat visible in the lower right. To the right, several wind turbines stand on a grassy hill. In the background, a line of trees marks the horizon. A vibrant rainbow arches across the sky, which is filled with soft, white clouds. The overall scene conveys a sense of nature and sustainability.

ethias

Ethias, naturellement assureur

ETHIAS, NATURELLEMENT ASSUREUR

La thématique de notre brochure d'entreprise 2012 se décline au fil des 4 éléments (air, terre, eau et feu). Ethias, assureur multibranches et multiproduits, a pour vocation d'apporter le 5^e élément fédérateur.

Ethias est en effet présente, en tant qu'assureur, dans la vie quotidienne de chacun d'entre nous, dans les activités, les projets ou les entreprises les plus diverses avec à chaque fois pour mission de les sécuriser ou tout simplement de les rendre possibles.

À la maison, à l'école ou au travail, dans les entreprises privées ou les collectivités publiques, la volonté d'Ethias est de tout mettre en œuvre pour que ses assurés puissent vivre leurs activités en toute sérénité.

Ce document a pour ambition de vous faire découvrir la responsabilité sociétale de notre entreprise.



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

Klötzerbahn 24-26
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 18 juin 2012) ou le site internet (après le 18 juin 2012).

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

À l'exception des rameurs de l'Union Nautique de Liège et du personnel d'Issol, tous les figurants qui ont participé aux illustrations de cette brochure sont des membres du personnel d'Ethias ou de leur famille.

Une belle preuve d'engagement pour leur entreprise.

NOS VALEURS

› HUMANISME...

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

› ÉTHIQUE...

Le respect de nos parties prenantes et des engagements que nous prenons envers elles

› ENGAGEMENT...

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

› PROXIMITÉ...

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

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



ETHIAS, PLUS QUE JAMAIS ASSUREUR AU CŒUR DE L'INNOVATION ET DE LA SOCIÉTÉ.

La réalisation d'une brochure d'entreprise est chaque année une opportunité de faire le point sur l'exercice écoulé. 2011 constitue à l'évidence pour Ethias une étape charnière.

Notre entreprise vient en effet de clôturer en 2011, avec quelques longueurs d'avance, la quasi-totalité des importants challenges que nous avait fixés la Commission européenne au sortir de la crise et à la suite de notre recapitalisation par les pouvoirs publics.

L'exercice qui s'achève a vu la finalisation positive de dossiers très importants, qui constituaient autant de challenges et qui sont définitivement clos : cession des actions Dexia, vente de la banque, de Belré et de Nateus. Nous avons également entamé la sortie en douceur de nos importantes réserves accumulées par le passé en assurance vie pour les particuliers, en préservant scrupuleusement tous nos engagements contractuels pris vis-à-vis de nos assurés et en leur proposant une solution de remplacement optimisée.

Parallèlement et de manière essentielle, l'entreprise a dégagé des résultats opérationnels remarquables, fruit d'une gestion de plus en plus optimisée et surtout de la confiance jamais démentie de nos assurés. La récurrence de ces résultats positifs nous conforte dans la pertinence de nos choix stratégiques et sécurise la pérennité de notre groupe.

Mais 2011 restera marquée par une crise des dettes souveraines européennes et de la monnaie communautaire qui risquait à nouveau de fragiliser tout le secteur financier.

Nous avons réussi le second défi qui nous était imposé, en actant certes des moins-values importantes mais en maintenant surtout notre résultat final quasi à l'équilibre.

En tablant sur une stabilisation de notre environnement économique, notre entreprise peut désormais reprendre un élan lui permettant de poursuivre la mission sociétale qu'elle s'est toujours fixée : être un assureur au cœur de l'innovation et de la société.

Notre mission et notre engagement sont clairs et réaffirmés : Ethias se veut un acteur économique et sociétal pleinement au service de ses assurés, avec pour vocation réaffirmée de leur permettre d'entreprendre, de construire et de se développer grâce à l'appui d'un assureur de proximité et toujours volontairement innovant.

Nous sommes fiers d'être ce partenaire naturel de tous vos défis.

Bernard THIRY

Directeur général
Président du Comité de Direction

SOMMAIRE



NOTRE ENTREPRISE

6

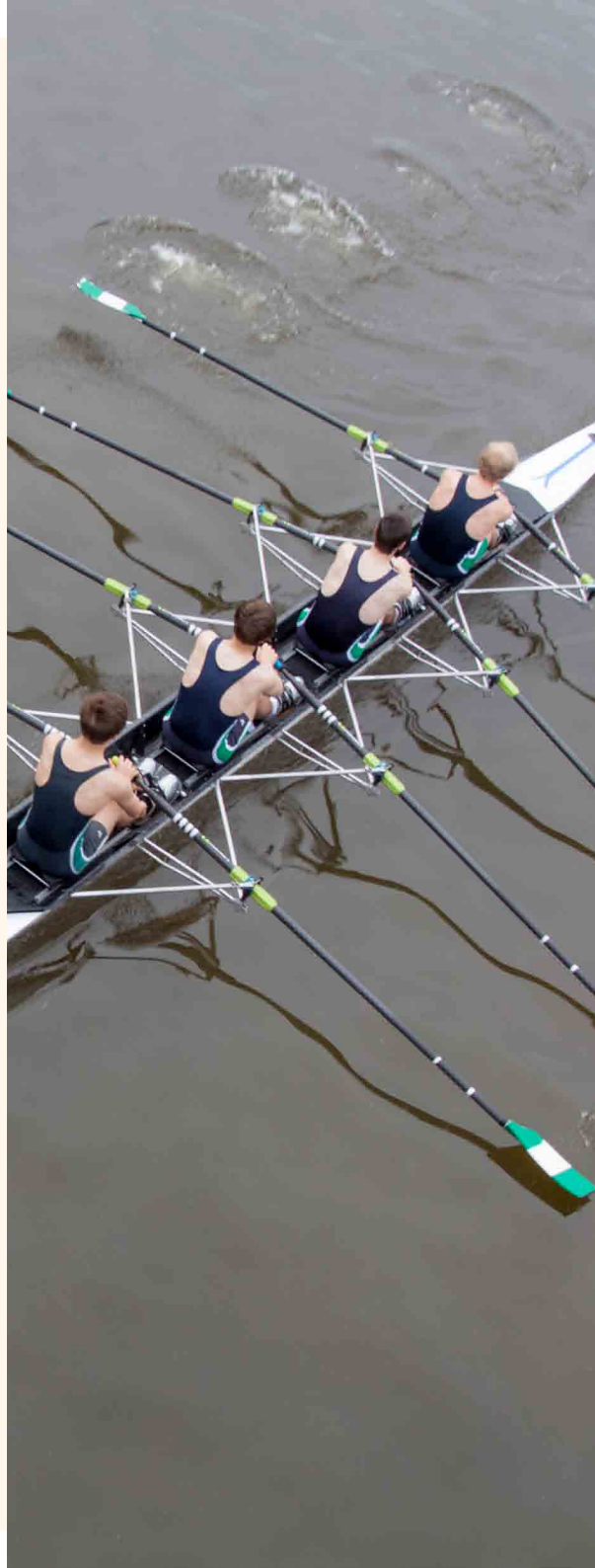


UN GROUPE D'ASSURANCE D'INSPIRATION MUTUALISTE

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 efficacassureurs » : 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.



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

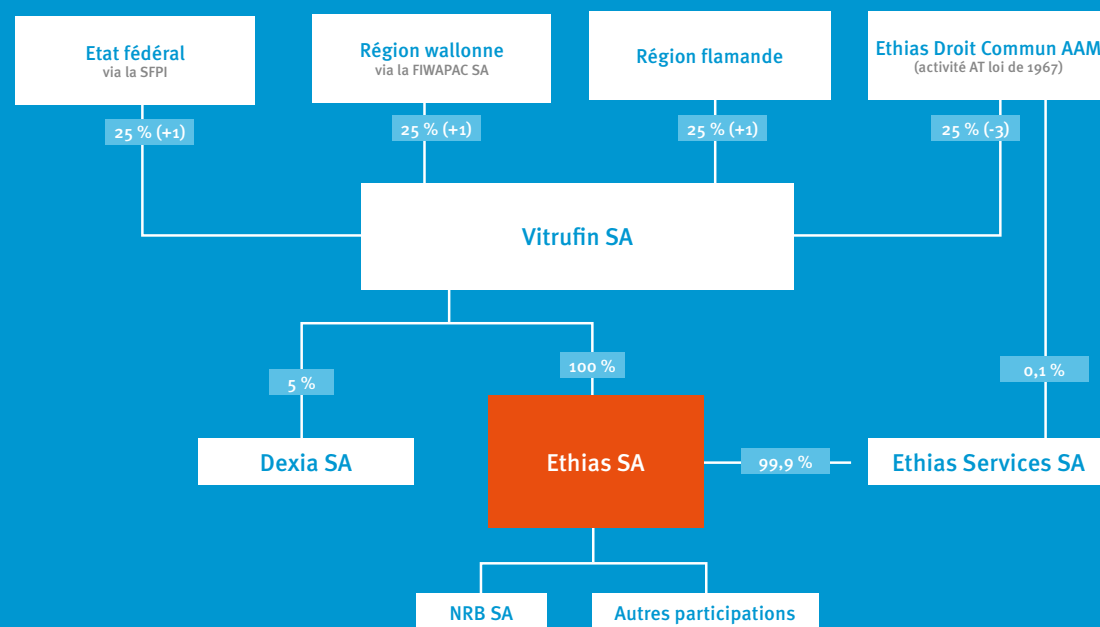
L'Union européenne donne son feu vert à la recapitalisation et au plan de réorganisation d'Ethias (Horizon 2011)

2011

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

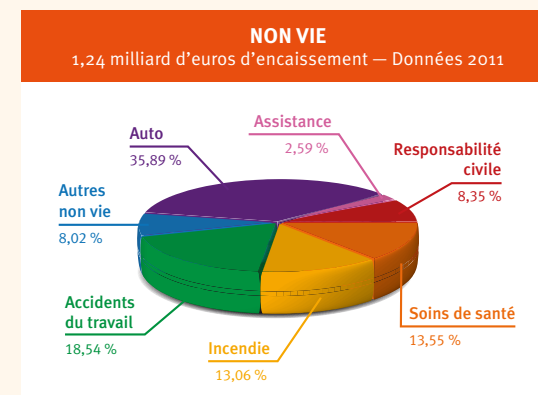
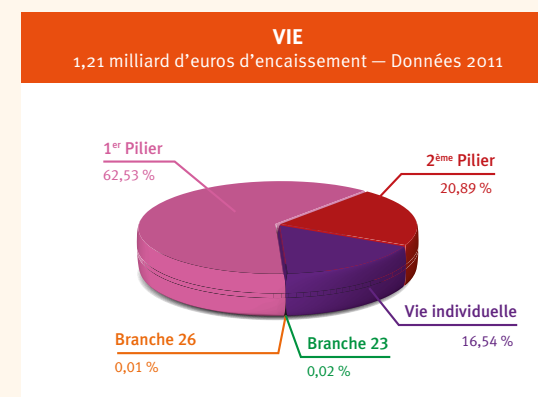
NOTRE STRUCTURE (AU 31 DÉCEMBRE 2011)

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 sa constitution ; plus que jamais conscients que nous sommes du rôle économique et social incombant à un assureur digne de ce nom.



NOTRE POSITION SUR LE MARCHÉ

Ethias est le 4^e assureur du pays toutes branches confondues avec 9,9 % de parts de marché (chiffres Assuralia 2010).



RÉSEAU DE DISTRIBUTION

ETHIAS PRIVILÉGIE LE CONTACT DIRECT AVEC SES ASSURÉS :

INTERNET

Ethias.be reçoit plus de
350 000 visiteurs par mois.

CONTACT CENTERS

70 agents contact-center répondent
journallement à plus de 3 000 appels.

RÉSEAU DE BUREAUX REGIONAUX

200 conseillers clients sont à
disposition de nos assurés à travers
nos 41 bureaux régionaux en Belgique.

COURTIERS

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

RÉSEAU D'INSPECTEURS

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

AUTRES

Les assurés peuvent souscrire à une police
en écrivant ou téléphonant aux services
internes (voir liste pages 70 et 71).

RÉSULTATS 2011

2011 ACTE LA CLÔTURE POUR ETHIAS DE QUASI TOUS LES DOSSIERS GÉNÉRÉS PAR LES CRISES DE 2008 ET 2010 ET OUVRE LA PERSPECTIVE DE RÉSULTATS POSITIFS IMPORTANTS ET RÉCURRENTS DÈS 2012.

L'année 2011 enregistre un
excellent résultat opérationnel
pour Ethias s.a. : environ € 200
millions, largement au-dessus
des € 140 millions attendus. Ce
bon résultat a pu être dégagé
grâce à la confiance confirmée
de tous ses assurés et à l'amé-
lioration continue de l'excel-
lence dans la gestion opération-
nelle, technique et financière. La
mise en œuvre des initiatives du
plan *Visa pour l'avenir* ont en
effet permis d'améliorer la ren-
tabilité et de renforcer la solidité
financière de l'entreprise.

De bons résultats techniques,
des produits financiers récurrents nets en ligne avec
les prévisions et une plus-value réalisée sur la cession
de filiales ont permis de compenser d'importantes
réductions de valeur et moins-values réalisées sur le
portefeuille d'actifs financiers au vu, notamment, de la
crise de la dette grecque (€ - 345 millions sur obliga-
tions) et de la volatilité extrême des marchés financiers.

Ethias sa au 31/12/2011 (en millions euros)

Chiffre d'affaires global	2 452
Pied de bilan	23 628
Provisions techniques	19 597
Placements	19 963
Résultat	-25,2

Le résultat net d'Ethias s.a.
s'élève dès lors à € -25 millions
à fin décembre 2011. Le total
du bilan d'Ethias s.a. s'élève à
€ 23,9 milliards au 31.12.2011.

Début 2012, la dernière étape
du plan de redéploiement négoc-
ié avec la Commission euro-
péenne a été enclenchée avec
le désengagement de l'activité
d'assurance vie pour les particu-
liers. Cette étape, conjuguée au
lancement d'un nouveau pro-
duit, « Certiflex-8 » commercia-
lisé depuis le 14 février 2012 par
Ethias en tant qu'agent d'assu-
rance pour compte d'Intégrale,

entame la clôture du dernier volet des désengagements
imposés en mai 2010 par la Commission européenne.

Enfin, Ethias constate avec satisfaction que ses résultats
au 31 mars 2012 sont parfaitement en ligne avec les
prévisions du plan *Visa pour l'avenir*.

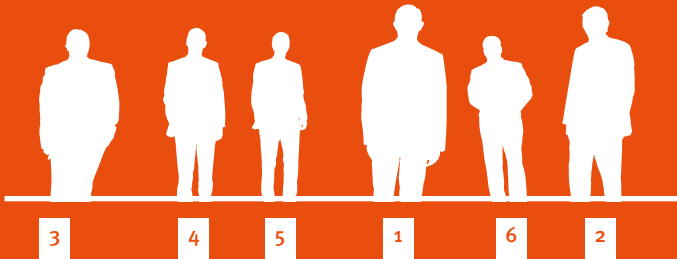
Démonstration est faite que le plan de réorganisation
et le nouveau positionnement stratégique mis en
place par Ethias s.a. permettent désormais d'assurer
la viabilité de l'entreprise à long terme.



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 jusqu'au 4 mai 2012
Directions Collectivités, Président du Comité d'éthique
Directions Particuliers, Vice-président du Comité d'éthique
Vice-président du Comité de direction à partir du 4 mai 2012, Chief Financial Officer
Chief Risk Officer



NOS ASSURÉS

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 assurés, 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 leur existence ou de leurs 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. Par exemple : expositions, ordinateurs, équipements de toutes sortes, bagages, chapiteaux... et même les animaux. Impossible de les citer tous !

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.

NOTRE GROUPE

DES SOLUTIONS INFORMATIQUES POUR LA SATISFACTION DE NOS ASSURÉS

AVEC UN CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ DE 209 MILLIONS D'EUROS ET
1150 COLLABORATEURS, NOTRE FILIALE NETWORK RESEARCH BELGIUM (NRB) FAIT
AUJOURD'HUI PARTIE DU TOP 3 DES ENTREPRISES DU SECTEUR ICT EN BELGIQUE.

NRB est à même de proposer tous les éléments d'une solution ICT globale, tout en couvrant la totalité de son cycle de vie. Ainsi, NRB implémente et gère l'infrastructure informatique de ses clients, tant sur leur site que dans son propre centre de données situé à Herstal. Parallèlement, NRB conçoit l'architecture, développe, gère et maintient les applications (mainframe ou open systems), qu'elles soient conçues sur mesure ou personnalisées et configurées à partir d'applications ERP (SAP), ECM (Entreprise Content Management) ou BI (Business Intelligence).

NRB propose également des solutions informatiques et des services destinés à des secteurs spécifiques tels que le secteur financier, le secteur public, les entreprises d'utilité publique ainsi que le secteur social et celui des soins de santé. Depuis l'intégration d'Adinfo qui réunit Cevi à Gand, Logins à Malines et Adehis à Namur - trois entreprises spécialisées dans les produits et services IT pour le secteur public local -, NRB est devenu le partenaire informatique par excellence pour tous les niveaux du secteur public. En septembre 2011, NRB a créé xperthis, structure au sein de laquelle sont regroupés,



à côté de NRB, les trois spécialistes de l'informatique hospitalière que sont Partezis à Heverlee, Xtenso à Malines et Polymedis à Mons. Cet ensemble fait de xperthis le spécialiste et leader du marché de l'informatique pour le secteur des soins de santé.

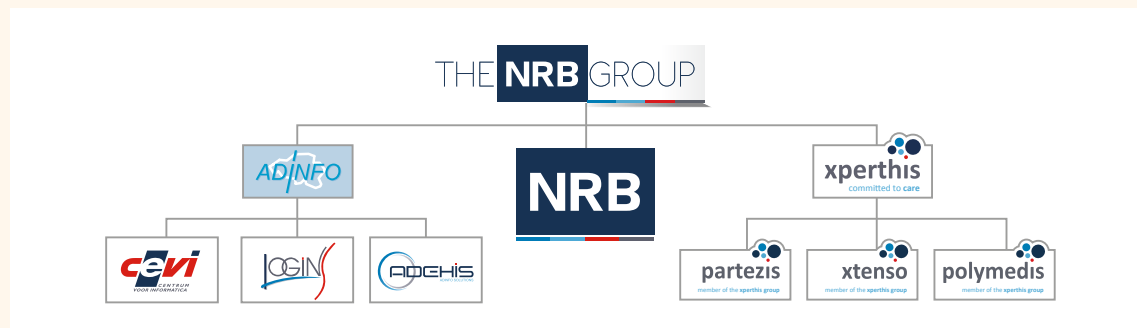
NRB est une entreprise à ancrage belge : 100 % de ses actions sont détenues par des organismes belges. NRB est donc le partenaire idéal pour les entreprises et institutions à la recherche d'un acteur local, autonome et apte à répondre et s'adapter rapidement aux besoins de ses clients.

CERTIFICATION FSC (FOREST STEWARD COUNCIL)

Consciente de son impact environnemental, NRB a toujours privilégié l'utilisation de papier écologique, que ce soit dans le cadre de ses services d'impression à grande échelle ou pour ses propres besoins. Afin de formaliser sa démarche, l'entreprise a obtenu sa certification FSC en 2012.

CERTIFICATION ISO 9001:2008

NRB est certifiée ISO 9001 :2008 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.



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.

ETHIAS SERVICES

En vue de compléter la gamme des produits – tant Vie que Non Vie – proposés par Ethias s.a. et Ethias Droit Commun, la filiale **Ethias Services**¹ a été créée afin d'offrir des prestations de services dissociées ou parallèles à l'exécution d'un contrat d'assurance ou d'une opération de gestion de fonds collectif de retraite ou de capitalisation. Ces prestations peuvent par exemple viser l'exécution de tâches administratives de gestion, la fourniture de conseils juridiques, économiques, actuariels ou financiers, ou encore le règlement administratif de sinistres dans le cadre de conventions de gestion.



1 www.ethiasservices.be



Aviron — Bateau long en quatre de couple

Équipe championne de Belgique 2011 (Poids léger), composée de Vincent PEROT, Benjamin SCHMETZ, Augustin RIGOLET et François LIBOIS (Union Nautique de Liège)



LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

15



PHILOSOPHIE DE GESTION ET MOTEUR D'INNOVATION

Assureur avec un ancrage mutualiste fort, Ethias considère le développement d'une politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) comme une véritable **orientation stratégique**, qui permet de renforcer les performances de l'entreprise et de rassembler l'ensemble de ses parties prenantes dans un projet social et sociétal, fédérateur et orienté vers les enjeux d'avenir.

Dans un monde aux prises avec d'importants défis sociaux, sociétaux et environnementaux – vieillissement de la population, globalisation, réchauffement climatique – la RSE s'avère une **réelle nécessité dans la gestion de l'entreprise**, 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 pas se réduire à un exercice de communication, mais qu'elle se doit de **refléter les engagements concrets de l'entreprise envers ses parties prenantes** que sont les collectivités, les pouvoirs publics, les assurés particuliers, les fournisseurs, les partenaires sociaux, les acteurs de l'économie sociale, son personnel, pour ne citer qu'eux.

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

Au-delà des mesures financières prises par Ethias pour se recentrer sur son métier d'assureur et atteindre une maîtrise optimale de ses risques, la politique réaffirmée de RSE s'insère dans une détermination renouvelée d'assurer une **croissance rentable et durable** de ses activités.

Dans un avenir plus que jamais au service des collectivités locales et des assurés particuliers, le caractère durable d'une croissance rentable 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 continuera d'apporter une empreinte durable et responsable dans l'ensemble de ses métiers.



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

Après avoir mené à bien son plan de redéploiement stratégique à l'horizon 2011, Ethias a continué de mobiliser l'ensemble de ses collaborateurs dans la réalisation de son **Plan Visa pour l'avenir**, visant à assurer à l'entreprise une croissance rentable de ses activités en lien avec ses valeurs réaffirmées d'éthique, d'humanisme, d'engagement et de proximité.

Dans le cadre de ce plan stratégique d'entreprise, les équipes d'Ethias ont poursuivi le développement 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 annuel.

Pour rappel, depuis le lancement de son premier Plan Pluriannuel de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (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 belges le **Label Social** pour son assu-

rance 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 (Global Compact, Label Égalité-Diversité, entre autres).

De par son engagement réel, constant et proactif dans des **démarches volontaires de RSE**, Ethias a pu acquérir auprès de ses parties prenantes (assurés, autorités de contrôle, fournisseurs) une reconnaissance d'acteur de premier plan en matière de développement durable.

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 aux prises avec plusieurs 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 de chaque acteur économique et financier.

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 bientôt dix ans démontrent le dynamisme et la **volonté d'innovation** qui ont animé l'entreprise. 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.



**NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL**

»» DANS CETTE OPTIQUE, ETHIAS RÉAFFIRME EN 2012 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 financier 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** (O.I.T.) ou participant directement ou indirectement à la production et au commerce d'armement controversé (uranium appauvri, mines anti-personnel, bombes à fragmentation, etc.). Début 2012, Ethias a revu l'ensemble de son Code d'investissement sur base d'un benchmarking international de sources éprouvées et approuvées, reconnues et réputées pour le caractère strict de leur gestion socialement responsable.



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** (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 derniers Etats-généraux de la Finance responsable et solidaire du Réseau Financement Alternatif (2010). Le respect des droits humains dans les investissements financiers a aussi été mis à l'honneur lors de la participation d'Ethias aux Journées Découverte Entreprises, où des partenaires financiers éthiques ont été invités à expliquer aux assurés d'Ethias les enjeux de l'investissement socialement responsable.

La promotion et l'application de ces principes d'investissement éthique forment un point important du développement permanent de notre entreprise. 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 : présence d'une **Cellule sociale**, initiatives reconnues en matière de diversité, accueil d'étudiants issus de milieux défavorisés, plan d'actions pour le vieillissement actif. Le respect des Droits de l'Homme est également présent de manière permanente dans le **rôle citoyen** qu'Ethias entend jouer en accord avec ses valeurs fondamentales : plusieurs partenariats ciblés avec le monde associatif soutiennent la **lutte contre les idées liberticides** et le **devoir de mémoire par rapport aux génocides** ou visent à insuffler la **culture de la démocratie** et de l'**engagement social** aux jeunes générations.

2. ENGAGEMENT FORMEL À NE PAS SE RENDRE COMPLICES 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 soient informés et sensibilisés aux principes défendus. En interne, des limites bloquantes ont été prévues au niveau du risk management financier, afin de s'assurer qu'aucun gestionnaire ne peut acquiescer des titres incriminés.

Ce Code d'investissement se base sur un référencement des sources nationales et internationales les plus fiables en matière de **respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail** – dont l'interdiction formelle du travail des enfants et le respect absolu de la liberté syndicale – ainsi que des dispositions visant à interdire formellement tout investissement direct dans les entreprises liées à la production ou à la vente d'armement controversé, tel que les bombes à fragmentation, les mines anti-personnel ou encore l'armement à l'uranium appauvri. Le référencement a été opéré de manière indépendante et objective par l'asbl Réseau Financement Alternatif. Ce benchmarking se fonde, entre autres, sur une étude exhaustive des valeurs dénoncées par les organisations telles que *Human Rights Watch*, *Investors Against Genocide*, *Landmine and Cluster Monitor*, *Transparency International*, *Freedom House* ou encore le Fonds de pension de l'État norvégien et la KLP (*Kommunal Landspensjonskasse*), deux sources publiques réputées parmi les plus strictes en matière d'éthique financière.

Le Code d'investissement d'Ethias, d'ores et déjà publié sur le site Internet de l'entreprise, a été validé par un **Comité d'investissement éthique**. Ce nouvel organe, dont s'est dotée Ethias, se compose du Président du Comité d'éthique de l'entreprise, du Chief Financial Officer ainsi que de collaborateurs juridiques, financiers et du coordinateur de la Cellule d'études RSE. Confortée dans sa politique proactive en matière d'interdiction d'investissements dans l'armement controversé, Ethias fut citée durant deux années consécutives (2009 et 2010) dans le classement des meilleures pratiques éthiques au monde dans la problématique des investissements dans les producteurs d'armes à sous-munitions, travail de recensement effectué par l'ONG Netwerk-Vlaanderen (à présent Fairfin) et IKV Pax Christi.

Enfin, l'engagement éthique 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 Égalité-Diversité, Prix wallon de la Diversité.

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 son Code d'investissement, 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 et chartes éthiques que dans ses contrats avec les fournisseurs (clauses O.I.T. strictes, 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). Parmi les actions environnementales développées dans le cadre de ses plans pluriannuels de responsabilité, Ethias a instauré une politique active et contrôlée de réduction des consommations d'eau et d'énergie. C'est ainsi que les systèmes de **gestion de la régulation** de certains bâtiments ont été modernisés afin de réaliser d'importantes économies d'énergie et diminuer les rejets de CO₂. En vue d'atteindre cet objectif, il a été décidé d'installer des panneaux solaires sur le toit du siège national. A l'heure actuelle, la fourniture d'électricité verte est une réalité tant à Hasselt qu'à Liège, ainsi que dans l'ensemble du réseau de bureaux régionaux. Ethias a également remplacé les différents transformateurs à haute

tension qui contenaient des PCB. Les consommations de gaz et d'électricité font l'objet d'un suivi constant afin d'éviter toute dérive en matière d'utilisation. Dans le choix de ses fournitures, Ethias est particulièrement attentive à recourir le plus possible à des fournitures non nuisibles à l'environnement, mais également recyclables et issues de l'économie durable.



Consciente que les émissions de CO₂ liées aux trajets entre le domicile et le lieu de travail ont un impact environnemental particulièrement important, Ethias a développé un **plan de mobilité** s'articulant autour de plusieurs axes. L'usage des transports en commun ainsi que le covoiturage font régulièrement l'objet d'une politique de sensibilisation du personnel. 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 côtés de la Fondation Polaire Internationale, aux **Belgian Environment and Energy Awards**, qui s'adressent au public le plus large possible : particuliers, institutions, autorités publiques, entre autres. Forte de ses mesures dynamiques en matière d'environnement, Ethias a conclu l'année 2011 avec une **réduction de 43 % de ses émissions carbone depuis 2007 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, qui représente **cinq fois plus que les objectifs de Kyoto en cinq fois moins de temps**, et qui a été mis à l'honneur dans une campagne de communication initiée par la Commission européenne, soutenue par la *Convention des Maires pour une Énergie locale durable*. Ethias n'entend pas en rester là et se rapproche d'une totale maîtrise de ses émissions de CO₂. Une première tentative réussie dans ce sens fut sans conteste l'adoption, avec Bpost, d'une politique d'envois postaux entièrement compensés en ce qui concerne l'impact carbone de l'émetteur.

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 (FSMA et BNB). 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 30 juin 2012.

Bernard THIRY

Directeur général
Président du Comité de direction





NOTRE COHÉSION SOCIALE

23



Depuis fin 2010, Ethias a souhaité mettre en place une **culture du changement** et a poursuivi en 2011 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 et veillant à préserver un **dialogue permanent et constructif** 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 et l'encouragement des candidatures spontanées**, qui se veulent des premiers facteurs 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**.

- › Un **assessment externe qui complète la procédure de recrutement** lorsqu'un poste de management est à pourvoir. Cet outil permet de détecter les compétences managériales de chaque candidat, et de leur proposer un programme d'amélioration afin de développer leurs compétences.
- › Dans la même perspective, des **bilans de compétences** seront proposés aux collaborateurs qui ont manifesté le souhait de mobilité au sein de l'entreprise.



●●● **Ethiascompetencecenter**





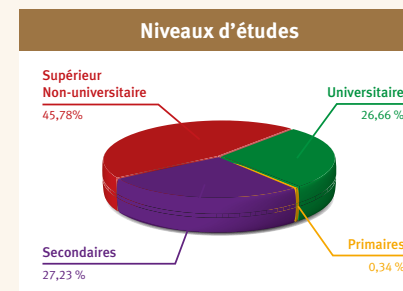
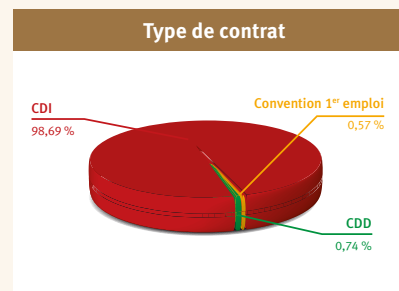
COHÉSION SOCIALE ET EMPLOI DURABLE

Au 31 décembre 2011, Ethias compte **1 785 collaborateurs** (soit 1686,5 équivalents temps plein). L'âge moyen de ceux-ci est de 42 ans et 1 mois, pour une ancienneté moyenne de 16 ans et 1 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 global du personnel** (1,7 %, départs hors fin de contrat, décès et prépensions) et le **taux d'absentéisme maîtrisé** (6,23 journées par collaborateur, hors repos d'accouchement) sont autant de données qui constituent des signes clairs que le personnel d'Ethias reste 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.



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**¹ 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**², 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.

Reconnue pour la qualité et le caractère innovant de ses actions, Ethias a reçu en 2010, le **Prix Diversité et Ressources humaines** en Wallonie 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. 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. À ce titre, le département des Ressources humaines de notre siège hasseltois a accueilli une étudiante malvoyante dans le cadre d'un stage d'entreprise consacré à l'intégration de collaborateurs handicapés en milieu professionnel.



En concertation avec le Comité de Diversité et le Comité d'Éthique, des plans d'action ont été élaborés et de nombreux projets ont ainsi pu voir le jour. Citons notamment les points suivants :

- › Organisation d'une semaine dédiée à la Diversité au sein de notre entreprise, avec pour objectif 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.
- › Obtention en juin 2009 du **Label AnySurfer** (jusque fin 2011) pour le site Internet d'Ethias. L'entreprise est ainsi devenue 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 en partenariat avec le Centre pour l'Égalité des Chances.
- › Partenariats privilégiés avec des associations spécialisées dans la thématique du handicap dont l'objectif est de faciliter l'intégration et la recherche d'emploi des personnes handicapées.



¹ www.emploi.belgique.be

² 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.

27

L'implication d'Ethias dans ces plans s'illustre par des projets concrets :

- › Durant les vacances d'été 2011, 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**³ et le **PRIC Limburg**⁴. Cette action sera renouvelée en 2012.
- › 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**⁵ 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. La mise en place du programme devrait se concrétiser en 2012. Ceci réaffirme l'importance d'un management efficace des talents comme moteur d'une croissance durable.

s e l o r 

3 www.cripel.be
4 www.pric.be
5 www.selor.be

L'ensemble de ces démarches, qui visent à promouvoir la diversité sous toutes ses formes, souligne 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**.

Dans le cadre du 2^e Plan Pluriannuel de RSE d'Ethias, la DRH poursuit 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.
- › Analyser les possibilités de participation active à un réseau externe de femmes qui les soutiendraient dans le développement de leur propre réseau et dans leur épanouissement professionnel.
- › L'insertion d'objectifs stratégiques liés à la politique de diversité et de RSE dans les objectifs à atteindre du personnel d'encadrement.
- › L'intégration d'une mention à la diversité dans le formulaire d'évaluation.
- › L'organisation de modules de formation relatifs à la gestion des âges à l'attention du département des ressources humaines et du management.





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 et/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 les assurés, 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. Une collecte de sang qui s'organise très régulièrement au siège de Liège et qui remporte également un vif succès.



NOS ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

30



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-Unies¹ (Global Compact)**. Cette initiative internationale a pour objectif de promouvoir la Responsabilité sociétale au sein des entreprises autour du **respect 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 un contexte de remise en question de l'éthique financière à l'échelle mondiale, tel que l'a connu l'ensemble du secteur financier, 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. Mesures de prévention, formations, développements informatiques, participations financières ou encore sponsoring d'entreprise, la **RSE guide l'ensemble des choix posés par les équipes d'Ethias**, dans le but de promouvoir dans tous nos métiers les valeurs fondamentales qui animent notre entreprise depuis sa création en 1919.

1 www.globalcompact.org

LA PREVENTION : UN DEVOIR SOCIÉTAL

En sa qualité d'assureur, Ethias estime de son devoir de promouvoir à tout niveau et dans l'ensemble de ses produits et services une politique de prévention proactive et dynamique au service de ses assurés, tant collectivités que particuliers. En 2011, Ethias a renforcé ce volet important de sa politique sociétale en créant plusieurs **services de prévention innovants entièrement gratuits** au service de ses assurés. Pour un assureur, le meilleur sinistre est celui qui ne se produit pas, et l'adage bien connu de « prévenir plutôt que guérir » prend tout son sens, dans le cadre d'une politique efficiente de développement durable.

Assureur de premier plan en RC Automobile, Ethias décline par exemple sa politique de RSE en matière de sécurité routière. En effet, Ethias adhère depuis 2004 à la **Charte européenne de la sécurité routière²**. 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 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 enga-

2 www.erscharter.eu

gements pris concernent des partenariats avec les **Responsible Young Drivers³ (RYD)**, l'**Institut Belge pour la Sécurité Routière⁴ (IBSR)** et la **Fédération Belge des Instituts de Perfectionnement de Conduite⁵ (FEBIC-FEBIR)**. Ethias est la première, et à ce jour la seule compagnie d'assurances belge, à avoir adhéré à cette Charte européenne.



Depuis 2009, Ethias adhère aussi à la campagne d'**Action européenne contre les drogues⁶** (EAD, European Action on Drugs) 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

3 www.ryd.be
4 www.ibsr.be
5 www.febic-febir.be
6 www.ec.europa.eu/ead

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.).

ETHIAS-IRM PRÉVENTION : UN SERVICE INNOVANT ET GRATUIT

En collaboration avec l'Institut Royal Météorologique (IRM-KMI)⁷, Ethias a développé un service gratuit d'alertes et de prévention des principaux risques météorologiques : vent, pluie, orage, neige-verglas. Chaque pouvoir local - ville, commune, intercommunale - assuré chez Ethias bénéficie gratuitement de la possibilité de s'inscrire, via la plateforme sécurisée extranet, à un **service performant et innovant d'alertes météorologiques** préparées par les prévisionnistes de l'IRM. Chaque alerte SMS décrit le risque encouru et renvoie automatiquement - via smartphone ou sur simple connexion internet - vers une plateforme de conseils ciblés en matière de prévention ainsi qu'une série d'outils prévisionnels de pointe, tels que des radars météorologiques, des cartes des précipitations, etc.

L'information mise à disposition de ces assurés est gratuite, rapide et qualitative. De plus, cette information vise à une **prévention optimale** dans la mesure où chaque alerte est assortie de conseils et de mesures de précaution applicables à l'ensemble des assurés, en vue de protéger tant les personnes que les biens. Il s'agit d'un travail concret d'information et de prévention bénéfique tant pour l'assuré (protection optimale) que pour l'assureur (impact sur la sinistralité). Chaque bénéficiaire a la possibilité de personnaliser le service dans la mesure où il peut choisir le niveau d'alerte souhaité (orange-rouge selon les classifications IRM), la plage horaire d'envoi des SMS, etc. A tout moment, les données peuvent être modifiées sur la plateforme sécurisée extranet d'Ethias (changement de bénéficiaire, de numéro de GSM, de niveau et de timing des alertes, etc.).

En ciblant les pouvoirs locaux durant la première année du lancement de ce service, Ethias est convaincue d'exercer un impact réel – direct ou indirect – sur l'information et la prévention liés aux périls météorologiques envers les administrés de ces mêmes pouvoirs locaux : les différents services (inter)communaux, les entreprises, et, partant, l'ensemble de la population. Ce service d'Ethias s'inscrit donc dans le cadre d'un engagement permanent et réaffirmé de l'entreprise en matière de responsabilité sociétale.

Pour Ethias, l'**innovation sociétale** doit anticiper les besoins des assurés, ou répondre à des préoccupations existantes en y apportant des solutions concrètes. Dans la mesure où l'innovation, en plus de cela, permet à l'assureur d'influer positivement sur ses résultats et de maîtriser la sinistralité, tout en privilégiant l'**utilité publique** et en exerçant sa responsabilité sociétale d'entreprise, le pari est véritablement un « gagnant-gagnant » pour l'ensemble des parties prenantes.

Pour la seconde année consécutive, Ethias remporte le **Trophée DECAVI 2012 de l'Innovation** pour son service Ethias-IRM Prévention⁸, illustrant ainsi que le développement de produits et de services à destination des collectivités publiques et de l'ensemble de leurs administrés gagne à allier innovation sociétale et prévention.



7 www.meteo.be
8 www.ethias.be/IRM



PARTENARIATS ÉTHIQUES ET DURABLES

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**⁹, asbl visant à concilier rentabilité, éthique et solidarité
- **Fairfin**¹⁰, ONG qui défend une approche alternative de l'investissement financier, favorable à l'homme et l'environnement.

Via des participations financières, à titre d'exemples :

- **Netwerk Rentevrij**¹¹, 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**¹², le 1^{er} fonds d'investissement privé belge spécialisé en microfinance
- **Triodos**¹³ : 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).

Via des investissements dans l'immobilier durable :

Ethias investit dans l'immobilier passif et durable. Récemment, un investissement a été pris dans de l'immobilier de bureau 100 % passif à Malines, dans le tout nouveau bâtiment Sagita.

Le nouveau bureau central de la société Grontmij est en effet l'une des rénovations les plus écologiques et durables de toute la Belgique. Cet ancien bâtiment de la RTT, construction vétuste des années 50, fait dorénavant figure de précurseur dans les technologies de rénovation durable.



⁹ www.rfa.be

¹⁰ www.netwerk-vlaanderen.be

¹¹ www.rentevrij.be

¹² www.incofin.be

¹³ www.triodos.be

Via des investissements dans les énergies renouvelables :

Par l'intermédiaire de sa participation dans VEH (*Vlaamse Energie Holding*), dont Ethias détient 13,54 % des parts, Ethias participe à la société **Aspiravi**¹⁴ : Aspiravi investit dans, réalise et exploite des projets pour la production d'énergie renouvelable. Il s'agit ici principalement de projets d'énergie éolienne, d'installations de biomasse et de moteurs au biogaz. Née de la volonté d'intercommunales flamandes de développer la production d'énergie verte, Aspiravi est présente partout en Belgique dans des parcs éoliens on-shore et off-shore, d'Ypres à Bastogne. En plus de produire de l'énergie 100 % durable, Aspiravi permet aux citoyens de plusieurs communes du pays de participer, via une coopérative de production d'énergie verte, au financement et à l'exploitation des parcs éoliens.

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 déjà valu à Ethias un **Fairtrade@work Award**¹⁵ décerné par **Max Havelaar**. 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 de l'UNICEF d'aide aux enfants du Pakistan.



14 www.aspiravi.be

15 www.maxhavelaar.be/work

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. Les représentants des membres du personnel sont par ailleurs élus de manière proportionnelle représentative, le nombre de sièges étant accordé sur base des résultats obtenus par chaque délégation du personnel aux élections sociales. Cet organe représente donc valablement l'ensemble de l'entreprise dans ses rôles de conseil et d'accompagnement.



Le « World Forum¹⁶ », Forum mondial des bonnes pratiques des entreprises pour une nouvelle économie responsable, qui se tient chaque année à Lille (France) et auquel Ethias a participé

en novembre 2011 dans le cadre d'un atelier lié à la richesse du dialogue social, a classé le fonctionnement du **Comité d'éthique d'Ethias parmi les 500 meilleures pratiques mondiales en matière de RSE**. Cette pratique de concertation sociétale paritaire intègre le premier **Manifeste de l'Entreprise responsable**¹⁷ à l'échelle internationale.

16 www.worldforum-lille.org

17 www.entreprise-responsable.org

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. D'autres ont permis d'orienter la réflexion vers de nouvelles pistes de développement :

- › Opportunité de continuer à **quantifier certains objectifs** : par exemple en termes d'empreinte carbone, de limitation de CO₂ (flotte), de consommation d'énergies fossiles, etc.
- › 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.
- › 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.
- › Volonté de devenir, au service des assurés historiques d'Ethias, un **département d'études sociétales** en lien avec les thématiques d'assurance relatives aux enjeux et défis sociétaux de demain, tels que le vieillissement de la population, la problématique des retraites, le financement des énergies renouvelables, la mobilité durable, la santé, 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 interne, Ethias a également pris conscience de la nécessité de promouvoir et de renforcer une politique de RSE partagée et portée par l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise. Suite à une analyse interne menée par la Cellule d'études RSE d'Ethias quant à la perception des concepts de responsabilité sociétale par les collaborateurs de l'entreprise, il est apparu que les enjeux de la politique stratégique de RSE demeuraient parfois méconnus du personnel. Une large action d'implication du personnel d'Ethias aux enjeux de la RSE a dès lors été proposée par la Cellule d'études RSE au Comité d'éthique de l'entreprise. Ainsi verra le jour, avant la fin 2012, le projet **« La RSE : votre action compte »**. Ce projet de dynamique participative et engagée aux actions de RSE menée par Ethias aura pour objectif d'accroître la conscientisation, l'adhésion et la participation du personnel tout entier à des projets durables et collectifs. En apportant sa pierre à l'édifice, chaque collaborateur contribuera à faire fructifier virtuellement le cours « extra-financier » ou sociétal de l'entreprise en renforçant le capital « valeurs » d'Ethias. Un clin d'œil chargé de sens à l'économie capitaliste traditionnelle et à la fluctuation des cours sur les marchés financiers, démontrant que la valeur d'une entreprise va au-delà de ses chiffres comptables et de son bilan.

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^e siècle.

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.



PLANS 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 :

- Renforcer l'**expertise** et le know-how actuel d'Ethias en matière de développement durable ;
- Poursuivre le rôle de pionnier d'Ethias dans les matières RSE et optimiser notre **positionnement de partenaire durable** en regard de la généralisation des clauses d'achats publics durables ;
- 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 PLANS PLURIANNUELS DE RSE

1^{ER} PLAN PLURIANNUEL DE RSE (2003-2008)

2003

- Obtention du Label Social, octroyé par les Pouvoirs Publics et sanctionnant une production conforme aux principes de base de l'Organisation Internationale du Travail (O.I.T.)¹
- Mise en place du Comité d'éthique, paritaire et national
- Élaboration du Code d'Éthique sociale, rappelant les valeurs fondamentales de l'entreprise et son appartenance à l'économie sociale

www.ethibel.be

¹ www.ilo.org

2004

- Lancement d'un fonds de branche 23 éthique et solidaire

2005

- Code de conduite pour l'ensemble du personnel
- Code de conduite pour les collaborateurs de la direction financière
- Code d'investissement : promotion des valeurs d'Ethias et constitution d'une liste noire (armement controversé, O.I.T.)
- Certification Ethibel² en épargne-pension
- Adhésion à BELSIF³, forum belge pour la promotion de l'investissement socialement responsable (ISR)

www.ethibel.be

² www.ethibel.be

³ www.belsif.be

2006

- Charte d'engagement d'Ethias dans l'économie sociale
- Adhésion au Pacte Mondial des Nations-Unies

2007

- Vade-mecum ISR à usage interne et externe
- Élaboration d'une Charte interne de la Diversité et obtention du Label Égalité-Diversité des Pouvoirs publics sanctionnant la mise en place d'un véritable dispositif visant à promouvoir la diversité

2008

- Publication du premier Rapport sociétal d'Ethias, inspiré du modèle du Global Reporting Initiative⁴ (GRI)
- Déclaration d'adhésion aux Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) des Nations-Unies

www.ethibel.be

⁴ www.globalreporting.org

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

2^{ÈME} PLAN PLURIANNUEL DE RSE (2009-2013)

2009

- Création de la Cellule d'études RSE d'Ethias
- Mémoire de bonne gouvernance
- Semaine Nationale de l'ISR
- Participation à la *European Action on Drugs* de la Commission européenne
- Fairtrade@work Award
- Label Anysurfer

2010

- Diminution de 37 % de l'empreinte carbone d'Ethias
- Electricité verte sur l'ensemble des sites
- Ethias participe à Ecostream
- Certification par Forum Ethibel d'Ethias Banque
- Partenaire principal des États-généraux de la Finance Solidaire et Responsable (avec le Réseau Financement Alternatif)

2011

- Plan mobilité : covoiturages inter-sièges, visioconférence, etc.
- Partenaire du 6^e Prix belge de l'Environnement et de l'Energie
- Campagne Special Olympics « Merci aux volontaires »
- Bâtiment Sagitta (Malines): investissement immobilier 100 % vert
- Comité d'investissement éthique
- GPS préventif Ethias pour i-Phones « Ethias Safest Route »
- Trophée Innovation DECAVI © 2011 pour le service on-line Easevent
- Lancement d'Ethias-IRM Prévention en phase-test aux pouvoirs locaux (DECAVI de l'Innovation 2012)

2012

- EthiasHospi.be, déclaration on-line des hospitalisations
- Guide de Responsabilité sociétale pour les pouvoirs locaux
- Informatisation des services de prévention (info-risks, databases)
- 7^e prix belge de l'Energie et de l'Environnement
- Compas des Valeurs / Votre action compte : sensibilisation aux enjeux RSE
- Projet « Seniors » (année du vieillissement actif)
- Top skills (diversité, genre, etc.)
- Info-Risk Prévention full on-line
- Ethias Members' Academy (entité de formation externe d'Ethias)

2013

- Label Européen de l'Épargne Solidaire (Global 21 Ethical)
- E-learning prévention et formation
- Projet « full paperless » (« Easenet », My Ethias Pension, MyECC, etc.)
- Véhicules de flotte électriques
- Excellence opérationnelle et RSE
- Volontariat et bénévolat du personnel
- Prévention santé pouvoirs locaux et concitoyens

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 RÉELLEMENT 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 Travail¹⁸ (O.I.T.)**.



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 Havelaar¹⁹. Enfin, Ethias recourt autant que possible à des Entreprises de Travail Adapté (ETA). Citons par exemple l'asbl *La Lumière*²⁰ qui s'est chargée avec succès de plusieurs mailings informatifs et publicitaires pour Ethias, ou encore Campus *De Regenboog*²¹. Cette structure de formation et d'insertion professionnelle pour étudiants autistes a prêté main forte à Ethias dans la réalisation de travail d'imprimerie et d'actualisation de documents. Un type de partenariats qu'Ethias entend systématiser à chaque fois que cela s'avère possible.



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 assurés et son statut d'assureur direct.

Depuis 15 ans, Ethias met en outre un **extranet** à la disposition de ses assurés 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 nos assurés particuliers : près de la moitié de nos assurés utilisent en effet l'application **MyEthias** pour une gestion sécurisée de leurs contrats et sinistres. Enfin, **MyEthias Pension** – nouvelle application offerte aux assurés dont la pension a été confiée à Ethias – offrira une gestion claire et transparente des retraites.

18 www.oit.org

19 www.maxhavelaar.be

20 www.lalumiere.be

21 www.deregenboog-sint-truiden.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, tels 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.

Résolument ancrée dans un **souci d'innovation sociétale**, nos Directions Collectivités ont également remporté, pour la seconde année consécutive, le **Trophée DECAVI 2012 de l'Innovation**

pour le service d'alertes et de prévention des risques météorologiques **Ethias-IRM Prévention**.

La facilité et l'efficacité au service des assurés reste une priorité pour Ethias, qui est par ailleurs soucieuse, en donnant la part belle aux technologies modernes, de diminuer son empreinte carbone. Promouvoir le développement d'applications informatiques innovantes permet de gagner en rapidité, en efficacité et en confort. Le lancement en avril 2012 de

l'application Internet **EthiasHospi**²², plateforme de déclaration en ligne des hospitalisations, s'inscrit résolument dans cette tendance.

22 www.ethias.be/ethiashospi

D'ores et déjà, la couverture d'assurance soins de santé d'Ethias permet aux assurés de bénéficier du système de tiers-payant en cas d'hospitalisation. Concrètement, en déclarant toute hospitalisation au moyen d'une carte **AssurCard** dans une des bornes prévues dans la plupart des hôpitaux belges, les assurés bénéficiaires du service réduisent toute formalité administrative par écrit au strict minimum, ne payent aucun acompte lors de leur admission à l'hôpital et ne doivent régler aucune facture à l'issue de leur hospitalisation. En plus des avantages qu'elle offre avec l'AssurCard, Ethias permet dorénavant de déclarer chaque hospitalisation par Internet sur le site www.ethiashospi.be. Cette application permet de préparer et de réduire le volet administratif, parfois fastidieux, en cas d'hospitalisation, à son aise et au moment souhaité, sans avoir à accomplir de formalités lors de l'admission à l'hôpital. Le dossier de l'assuré est automatiquement ouvert, et il n'a plus à se soucier de rien. Cette opération réduit en outre drastiquement et au strict minimum toute utilisation de papier.

Enfin, en matière de médias sur la toile, Ethias innove dès 2011 une fois de plus dans les dernières technologies en participant au projet de web-TV « **CWNetwork** ». Ce service d'informations en streaming constitue depuis son lancement une base de données d'informations de première qualité sur divers sujets d'actualité et d'utilité immédiate pour nos parties prenantes, dont nos assurés tant entreprises, pouvoirs publics que particuliers. La sensibilisation à la RSE, au développement durable et à la prévention n'ont pas manqué de constituer un des champs d'actions d'Ethias dans le développement de ces webcasts. Une des capsules produites par Ethias et CWNetwork sur le thème de la prévention des risques de santé sur le lieu de travail a été présentée, dans la catégorie « travail et santé », au **Festival international du film de santé**. Ethias est l'un des sponsors du festival « **Imagésanté** » eu égard à l'attention spécifique qu'elle accorde, en sa qualité d'assureur, aux thématiques liées à la prévention et à la santé.



EthiasHospi



SUCCÈS CONFIRMÉ DE L'ON-LINE

Les statistiques de fréquentation et d'utilisation d'internet se sont maintenues à un niveau particulièrement élevé en 2011.

- › 3 948 228 visites sur le site internet d'Ethias
- › 25 755 988 pages consultées
- › 1 032 179 devis en ligne
- › 27 498 demandes de contrat en ligne

En 2011, en matière de développement durable, les équipes de projets informatiques d'Ethias ont poursuivi leurs travaux sur la voie d'une communication via extranet afin de remplacer le courrier papier.

- › 95,7 % des déclarations en AT (55 616) sont faites en ligne. Ceci fait de l'extranet d'Ethias l'outil privilégié de la gestion en ligne des assurés

En sinistres AT, nous avons envoyé par extranet 109 869 messages sur les 138 144 lettres adressées à nos assurés, soit 79,5 % des échanges effectués en paperless. Les 130 000 courriers économisés ont représenté en 2011 une économie de 13,2 tonnes de papier.

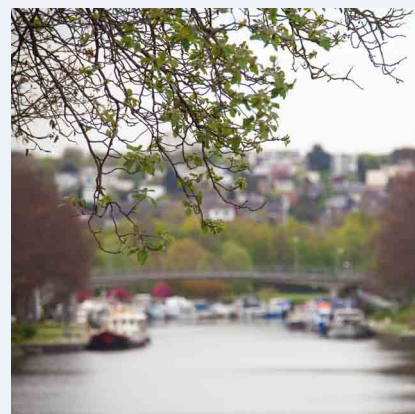
- › 68 % des déclarations d'accidents corporels scolaires et sportifs (62 258) sont effectuées en ligne
- › 53,7 % des déclarations de sinistres en responsabilité civile sont effectuées en ligne
- › 2 370 029 consultations en ligne des portefeuilles d'assurance
- › 363 133 nouvelles connexions sécurisées via MyEthias
- › 24 850 opérations effectuées via MyEthias Pension
- › 68 200 opérations en omnium missions ainsi que 694 téléchargements de listes de véhicules. De même, nous avons privilégié l'envoi des formulaires de régularisation Omnium Missions par extranet, soit 1 461 formulaires pour 2011. Ces chiffres ont eux aussi contribué aux substantielles économies de papier réalisées sur l'année écoulée.
- › 365 contrats Easevent effectués par voie 100 % électronique

Enfin, en 2011, nous enregistrons 165 810 consultations des pages consacrées aux valeurs de l'entreprise, redynamisées via un lien spécifique à la philosophie sociétale de l'entreprise www.ethias.be/durable, témoignant de l'importance que revêt l'éthique pour les parties prenantes de l'entreprise. Cet engouement pour les pages sociétales de l'entreprise a sans doute été renforcé par une large campagne de communication et de sensibilisation aux aspects éthiques et durables menée auprès des assurés, principalement institutionnels (collectivités et entreprises).

ENQUÊTES DE SATISFACTION

Une des missions d'Ethias est d'être à l'écoute permanente de ses assurés en vue 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 centres de contact, le site Internet, les services de production et de gestion des sinistres. En Collectivités, une **large opération d'enquête de satisfaction auprès du secteur public**, menée par GfK Significant en 2011, a ciblé le cœur des métiers d'Ethias, les collectivités publiques. Cette enquête a révélé un **taux de satisfaction global de 7,9/10**, soulignant dans le chef des collaborateurs d'Ethias la qualité du service, le niveau de compétence et d'expertise, la disponibilité du réseau d'inspecteurs et de collaborateurs techniques, la rigueur et la précision en matière de gestion des sinistres, ainsi que l'engagement sociétal. Parmi les **points d'amélioration** figurent

l'innovation, la prévention, et l'engagement sociétal. Concernant ce dernier point, Ethias s'attachera à mieux faire connaître ses engagements sociétaux auprès de ses assurés, rejoignant ainsi un des principaux engagements consentis dans le cadre du Pacte Mondial des Nations-Unies en matière de communication et de conscientisation aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux majeurs.



QUALITÉ DES SERVICES

Dans le souci de fournir à ses assurés le meilleur service possible, Ethias a également mis en place les structures nécessaires afin d'obtenir la **certification ISO²³** pour son service Ethias Assistance.



Ce label international, obtenu dès 2003 et renouvelé en 2011, 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 a été réalisée auprès d'un échantillon représentatif de 2 700 clients. Le degré de satisfaction atteint – 83 % – suggère les efforts entrepris par les équipes d'Ethias.

ATTENTION ACCRUE À LA SÉCURITÉ ET LA MOBILITÉ

Afin de garantir à ses assurés une sécurité de vie optimale en toutes circonstances, 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 **AssurCard²⁴** 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 pénale.

En matière d'assurance automobile obligatoire, Ethias s'engage également à favoriser une accessibilité maximale à l'ensemble des assurés, 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**.

Ethias soutient activement les campagnes de sécurité routière, notamment l'initiative Bob²⁵. Depuis 2008, tous nos 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 intégralement pris en charge par Ethias.



Pour les deux roues motorisées également, en anticipant l'entrée en vigueur de l'obligation d'un équipement adapté pour les motards, Ethias prend en charge non seulement les dommages corporels du motocycliste en cas d'accident, mais aussi les dégâts causés à son équipement. Ce faisant, l'entreprise encourage le respect de cette obligation et garantit son accessibilité financière.

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 en responsabilité civile, une obligation trop 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 responsabilité civile adaptée, assortie d'une protection juridique. 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, de solidarité et de diversité.

23 www.iso.org

24 www.assurcard.be

25 www.bob.be

Toujours sur la voie d'une prévention accrue pour ses assurés, tant Particuliers que Collectivités, Ethias a proposé en 2011 une nouvelle application gratuite pour iPhone, l'**Ethias Safest Route**.

D'après une cartographie des endroits identifiés pour le nombre et la gravité des accidents de la route, cette **application GPS innovante** permet d'avertir les conducteurs des endroits dangereux tout au long de leur parcours. Les routes belges comptent de nombreux endroits dangereux, causes de nombreux accidents. Une triste réalité à laquelle Ethias est confrontée chaque jour. L'application Ethias Safest Route permet de calculer l'itinéraire le plus sûr, de la même manière qu'il était déjà possible de choisir l'itinéraire le plus court ou le plus rapide. Chaque fois que le conducteur approche un point dangereux, une alerte sonore et visuelle l'avertit du danger. Prévenu à temps, il peut prendre les dispositions adéquates pour réduire les risques. Ce nouvel outil gratuit de prévention peut être téléchargé via l'Apple Store ou iTunes.

Depuis mars 2011, Ethias propose la garantie **Assurance Conducteur Plus** à certaines catégories de motards. Cette nouvelle option, en plus des dommages corporels de l'assuré couverts jusqu'à 25 000 euros, assure l'équipement spécifique de sécurité endommagé en cas d'accident, et ce jusqu'à 1 200 euros : casque, combinaison, veste, bottes, gants et pantalon. Dans ce dossier, Ethias a anticipé la nouvelle réglementation en la matière, entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2011 : un arrêté royal impose dorénavant aux motards, ainsi qu'à leur passager, le port de vêtements de protection. En plus du casque, chaque motard doit désormais porter des gants, une veste à manches longues, pantalon ou combinaison et bottes qui protègent les chevilles. Ethias est actuellement la seule compagnie à offrir cette couverture. Enfin, la prévention routière est une priorité pour Ethias, qui a conclu au printemps 2011 un partenariat momentané avec l'**IBSR**²⁶ dans la campagne « **Go For Zero**²⁷ » destinée aux motards.



GO FOR ZERO



UNE RÉPONSE ENGAGÉE AUX DÉFIS ÉCOLOGIQUES

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'éco-tarif récompense également les conducteurs de **voitures électriques** ou de **voitures équipées d'un moteur hybride** dont l'émission de CO₂/km ne dépasse pas les 100 grammes. Par ailleurs, notre formule d'assurance auto a reçu un trophée DECAVI deux années consécutives pour le contrat d'assurance RC automobile le plus complet sur le marché, ainsi que pour la formule **éco-tarif** d'Ethias.

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, possédant un permis de conduire depuis au moins 3 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 d'office assurées par la police habitation.

26 www.ibsr.be

27 www.goforzero.be



UN PARTENAIRE FINANCIER RESPONSABLE

En tant que partenaire financier socialement responsable, Ethias a toujours veillé à promouvoir le respect des valeurs fondamentales qui l'animent en développant un **Code d'investissement éthique**. Ce code postule le respect absolu, dans toute opération financière effectuée par ou pour le groupe Ethias, des principes de base de l'O.I.T. – dont l'interdiction formelle du travail des enfants et le respect absolu de la liberté syndicale – ainsi que l'interdiction formelle d'investir dans une liste noire d'entreprises liées à la production ou à la vente d'armement controversé.

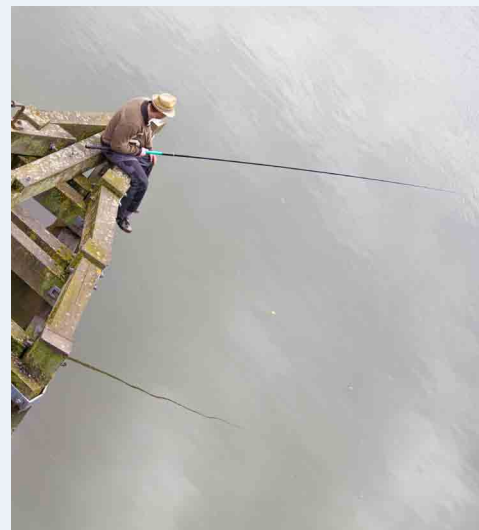
En janvier 2012, Ethias a mis à jour son Code d'investissement sur base d'une **étude de référencement**, confiée à l'asbl Réseau Financement Alternatif, des valeurs dénoncées par les ONG, fonds de pensions et autres institutions internationales résolument actives dans l'investissement socialement responsable pour les thématiques précitées, à savoir le respect des normes O.I.T. et la production ou la vente d'armement controversé. Citons parmi ce benchmarking des organisations telles que Human Rights Watch, Investors Against Genocide, Landmine and Cluster Monitor, Transparency International, Freedom House ou encore le Fonds de pension de l'État norvégien et la KLP (Kommunal Landspensjonskasse), deux sources publiques réputées parmi les plus strictes en matière d'éthique financière. Le Code d'investissement d'Ethias, d'ores et déjà publié sur le site Internet d'Ethias, été validé par le **Comité d'investissement éthique** d'Ethias. Ce nouvel organe, dont s'est dotée Ethias, est composé du Président du Comité d'éthique de l'entreprise, du Chief Financial Officer ainsi que de collaborateurs juridiques, financiers et du coordinateur de la Cellule d'études RSE.

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 assurés, 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. L'intégration et le respect le plus rigoureux de critères éthiques et sociétaux constituent une tendance renforcée dans les appels d'offre de nos collectivités.

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

Ethias revendique son appartenance à l'**économie sociale**. Les entreprises de ce secteur sont des assurés 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, sociétés de logement, organismes de microfinancement** (Incofin, Impulse Microfinance), **structures d'accueil, fonds d'économie sociale** (Netwerk Rentevrij, Startcentrale, Carolidaire), **fonds pour la recherche scientifique**, etc.

Ethias s'attache également à soutenir les initiatives menées en matière de RSE par ses assurés historiques, les pouvoirs publics. Citons par exemple en 2012 le soutien d'Ethias en qualité de partenaire principal d'une Journée d'études organisée par l'Association flamande des secrétaires communaux (VVOS) et OCMW-Visies²⁸, et consacrée au développement des principes de responsabilité sociétale au sein des CPAS.



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 (1^{er} pilier) et complémentaires (2^e pilier) – doit être repensé avec l'ensemble des parties prenantes – politiques, administrations publiques, organisations syndicales, partenaires financiers – en vue de faire face au **vieillessement 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.



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 (1^{er} et 2^e 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, plutôt qu'une coûteuse campagne publicitaire de notoriété, offrir à ses assurés un Memento 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.

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**²⁹. Ethias a veillé à doter ce produit de deux mécanismes solidaires, au profit de ses partenaires Réseau Financement Alternatif³⁰ et Fairfin (ex-Netwerk Vlaanderen)³¹. 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.



29 www.forumethibel.org
30 www.rfa.be, www.financite.be
31 www.fairfin.be

LA PROMOTION ET LA DIFFUSION DES VALEURS DE L'ENTREPRISE

EN INTERNE

Bonne gouvernance et responsabilité sociétale sont des notions indissociables. Aussi, Ethias veille à mettre en place une administration et un contrôle interne performants, à prendre en compte les intérêts de ses parties prenantes et à exercer son activité en conformité avec les principes d'une gestion saine et prudente, dans le respect des dispositions légales et administratives applicables.

Fonctions de contrôle indépendantes

La bonne gouvernance d'une institution financière requiert la mise en place de fonctions de contrôle indépendantes.

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** d'Ethias 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.

La fonction de **contrôle actuariel** est chargée d'émettre des jugements et de conseiller le Comité de direction et en particulier le Chief Risk Officer sur les aspects actuariels de la gestion des risques.

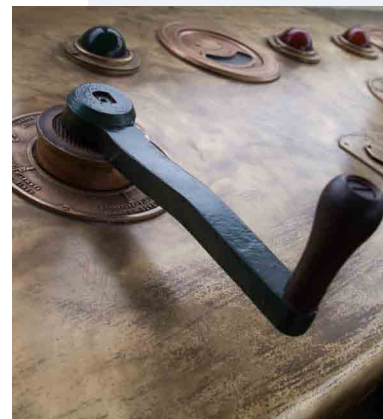
Les missions du risk management consistent quant à elles à :

- › établir les politiques spécifiques de gestion des risques et les systèmes de limites y relatifs ;
- › identifier, mesurer, établir les traitements à appliquer et suivre les risques auxquels sont exposés Ethias ;
- › participer aux processus de décision opérés par les comités dédiés à la gestion des risques, tout en conservant un avis indépendant par rapport à ces comités ;
- › rapporter de manière indépendante au comité de direction quant au profil de risque de l'entreprise et son adéquation avec le risk appetite ;
- › développer le modèle quantitatif interne et l'intégrer dans le système de gestion des risques ;
- › assister et conseiller les organes de décision ;
- › sensibiliser tous les collaborateurs et développer une culture de maîtrise des risques au sein d'Ethias ;
- › apporter son support à la première ligne de défense dans la résolution des problèmes.

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 assurés que les règles à respecter et les mesures à mettre en place en vue de la mise en œuvre de la politique d'intégrité.



AMICE

Ethias est un des membres fondateurs de l'AMICE³², 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 transfrontalière.

UAAM

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

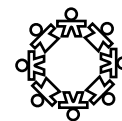
CIRIEC³³

Le CIRIEC, 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 partenaire principal du Prix Merlot-Leclercq que le CIRIEC organise depuis 1964.

BELSIF³⁴

BELSIF, 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.



LA PROMOTION DE VALEURS CITOYENNES

En 2010, l'association flamande **BZN (Bond Zonder Naam)** a réalisé un sondage national sur les valeurs. Plus de 10 000 personnes ont établi le top 10 des valeurs considérées comme essentielles par la population belge. Ce sondage a abouti à la mise en place de la campagne « *Devenez vraiment riches - Investissez dans les valeurs* » à laquelle Ethias a naturellement adhéré le 18 janvier 2011 à travers la signature d'une **Charte d'investissement** et le développement en interne d'un plan d'actions visant à mettre en avant la valeur la plus plébiscitée par l'échantillon représentatif des sondés belges. Cette campagne d'investissement dans les valeurs a bénéficié du soutien exceptionnel du Président du Conseil européen Herman Van Rompuy, ainsi que du haut patronage de S.A.R. la Princesse Mathilde. En sa qualité de partenaire de la campagne, Ethias s'est engagée à transposer le « Top 10 des valeurs » dans son contexte professionnel par des actions spécifiques et concertées de communication et de sensibilisation.



Toujours en matière de **sensibilisation aux valeurs démocratiques**, aux **dangers des idées liberticides** et au **devoir de mémoire**, Ethias s'engage à développer des actions concertées avec ses partenaires dans ces domaines spécifiques. La Belgique assume en effet la présidence, entre mars 2012 et mars 2013, de la *Task*

*Force for International Cooperation on Holocaust Education, Remembrance and Research*³⁵.

Au-delà de plusieurs activités de sensibilisation, auxquelles Ethias s'associera, la Présidence belge sera marquée par deux grands colloques : du 26 au 29 juin 2012, une

réunion plénière aura lieu à Malines, organisée par la Communauté flamande ; du 10 au 13 décembre 2012, une réunion plénière se tiendra à Liège, organisée conjointement par la Communauté française et la Communauté germanophone. Les **Territoires de la Mémoire** seront pleinement impliqués dans ces organisations, avec le soutien réaffirmé d'Ethias dans ce devoir de souvenir et de lutte contre les tendances extrémistes et les idées liberticides. L'asbl les Territoires de la Mémoire, qu'Ethias soutient depuis de nombreuses années, a pour missions principales, d'éduquer à la **citoyenneté**, au **respect de l'autre** et au **renfort des valeurs démocratiques**.

Afin de sensibiliser le personnel à l'importance d'un **engagement citoyen actif**, le Comité d'éthique d'Ethias a permis à ses collaborateurs de rencontrer Stéphane Hessel, la dernière personne en vie parmi celles qui ont participé à la rédaction de la **Déclaration Universelle des Droits de l'Homme**³⁶ adoptée par les Nations-Unies le 10 décembre 1948 à New-York, et qu'Ethias est particulièrement soucieuse de faire respecter dans l'ensemble de ses investissements financiers et de ses métiers. Des ouvrages de Stéphane Hessel (*Engagez-vous* et *Indignez-vous*) ont été offerts aux collaborateurs d'Ethias.

36 www.un.org/fr/documents/udhr/

BUURTFIKSERS / BOUGEZ POUR VOTRE QUARTIER³⁷ !

Dans une volonté réaffirmée de concilier responsabilité sociétale et approche marketing innovante, Ethias a lancé un concept original pour assurer la promotion de l'ouverture plusieurs de ses bureaux régionaux. Plutôt que d'organiser une réception pour l'inauguration, la somme épargnée a servi à **soutenir un projet original sur le plan local**. Ces actions ont rencontré un énorme succès et des dizaines de projets sociétaux ont été introduits par des particuliers. Une action originale qui a valu à Ethias, parmi plusieurs nominations et récompenses, un trophée d'argent aux « Best of Activation Awards³⁸ » et un très convoité Cuckoo-Award³⁹.

37 www.ethiasbuurtfiksers.be

38 www.bestofactivation.be

39 <http://go.eventdrive.be/cuckoos>



35 www.holocausttaskforce.org

Fidèle à son engagement humaniste, Ethias encourage le don de soi et les gestes de solidarité parmi ses collaborateurs. À titre d'exemple, le don de sang est un rendez-vous trimestriel devenu incontournable pour le personnel d'Ethias : le nombre de donneurs, tant à Liège qu'à Hasselt ne cesse d'augmenter d'année en année. Dans la foulée de cette action, Ethias a décidé de s'associer à la **Journée mondiale du don d'organes** le 17 octobre 2011.



Le don d'organes a toujours été – et reste – un sujet particulièrement sensible. Le Service Public Fédéral Santé publique a lancé **une campagne d'information et de sensibilisation** sur ce thème⁴⁰. En effet, le nombre de donneurs en Belgique est insuffisant pour permettre de satisfaire les besoins de transplantation. Sur base d'informations pédagogiques claires et précises, il est pourtant possible de prendre une décision altruiste éclairée et d'entamer une démarche personnelle afin de se déclarer donneur d'organes : la **Loi belge du 14 février 1987**, encore trop méconnue du plus grand nombre à l'heure actuelle, permet de formaliser cette volonté. Ethias a souhaité pro-activement s'associer à cette campagne du SPF Santé publique en relayant toutes les informations disponibles sur cette thématique, et en proposant à chaque collègue qui le demande une aide concrète afin d'entreprendre les démarches et formalités administratives pour le don d'organes.

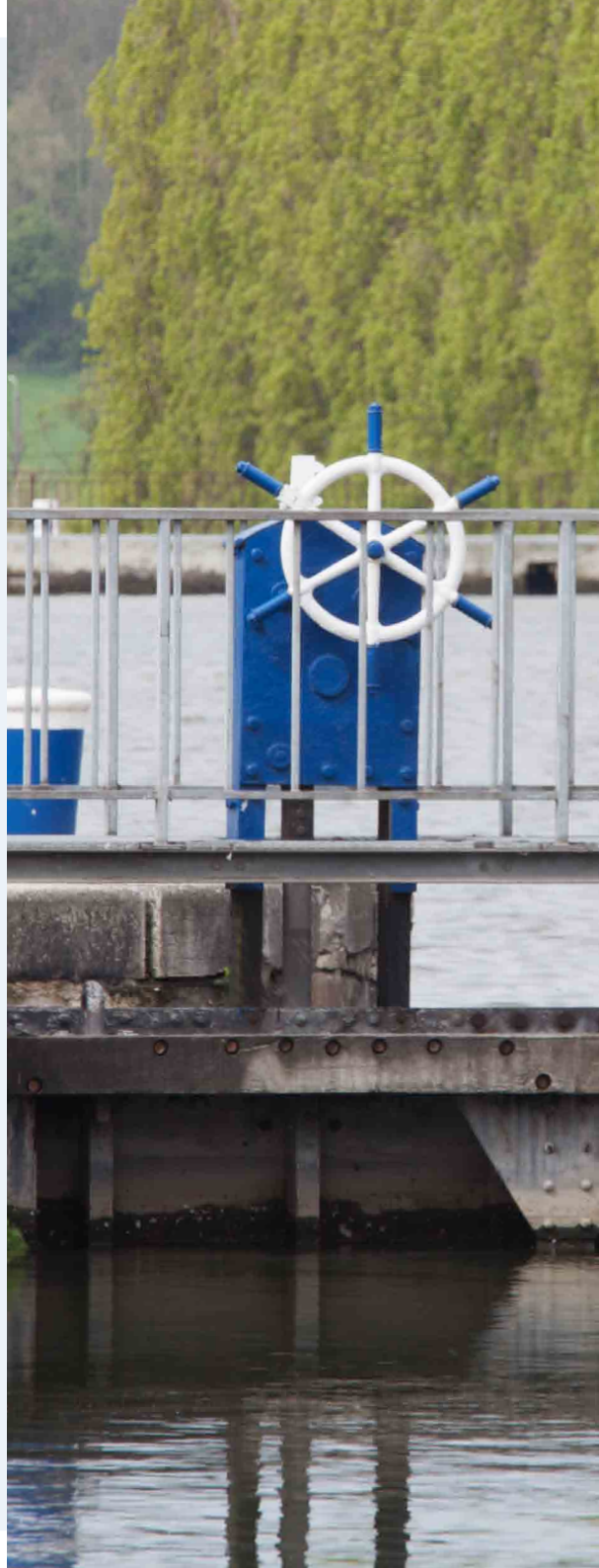
40 www.beldonor.be.

ETHIAS, PARTENAIRE NATUREL DU SECTEUR NON MARCHAND

Assureur historique de l'économie sociale, Ethias participe activement à divers programmes de formations gratuites à l'attention du secteur non-marchand – fédérations, écoles, hôpitaux, structures d'accueil, ou encore asbl – notamment en matière d'assurances.

Ethias a ainsi contribué à différents programmes de formation pour le secteur non-marchand :

- › Participation à la rédaction d'ouvrages consacrés à la responsabilité, à la fiscalité, à l'audit et aux projets européens impactant les asbl.
- › Séminaire sur les droits et responsabilités des clubs sportifs, à l'attention des gestionnaires de centres sportifs (via plusieurs fédérations) ;
- › Organisation des colloques gratuits consacrés à la Loi sur les Droits des volontaires à destination exclusive de nos assurés du secteur non-marchand.
- › Au-delà de nombreuses formations au niveau national et fédéral, Ethias s'est investie au niveau local dans la formation pour le secteur non-marchand : CEDEES (Centre d'Études de l'Enseignement Spécialisé), journée d'études RSE du WOS (unions des CPAS de Flandre), etc.



UNE POLITIQUE DE SPONSORING À 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 TRADUCTION ET LA VALORISATION DES ENGAGEMENTS DE L'ENTREPRISE.

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 par exemple l'association des **Responsible Young Drivers**⁴¹, le projet « **On the road**⁴² » de la **Vlaamse Stichting voor Verkeerskunde**⁴³, **Fédémot**⁴⁴ et **Houtopia**⁴⁵.

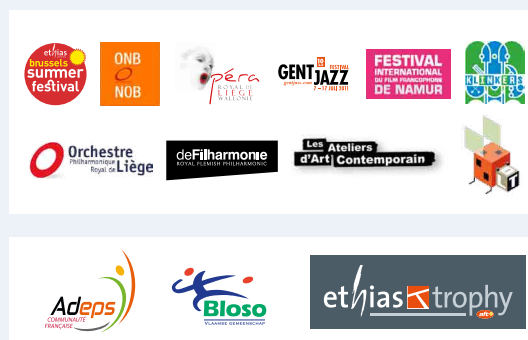
SPORT

En décidant de soutenir le sport à travers des partenariats qualitatifs et structurés, avec toute une série de **fédérations sportives** et d'importants acteurs institutionnels en la matière (**ADEPS**, **Bloso**, etc.), Ethias réaffirme 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 2011, la 7^e édition de l'**Ethias Trophy** a de nouveau rencontré un franc succès.

- 41 www.ryd.be
42 www.ikvolgontheroad.be
43 www.verkeerskunde.be
44 www.fedemot.be
45 www.houtopia.be

CULTURE

En 2011, Ethias a poursuivi son soutien de diverses initiatives culturelles de premier plan, telles que, le **Brussels Summer Festival**, l'**Orchestre National de Belgique**, l'**Opéra Royal de Wallonie**, le **Gent Jazz Festival**, le **Festival International du Film Francophone**, le **Klinkers Festival**, l'**Orchestre Royal Philharmonique de Liège**, de **Filharmonie**, **Zomeropera**, les **Ateliers d'Art contemporain**, l'**Openluchttheater** ou encore les **23^e Journées du Patrimoine en Wallonie**. Ces initiatives illustrent l'attachement d'Ethias à la promotion de la culture et des arts.



CITOYENNETÉ

A travers ses partenariats structurels avec **Mémoire d'Auschwitz**⁴⁶, et les **Territoires de la Mémoire**⁴⁷, Ethias s'inscrit dans la compréhension des enjeux de notre société et le combat contre les idées extrémistes et liberticides. En soutenant le **Flanders Field Museum**, exposition didactique permanente sur les ravages de la Grande Guerre à Ypres⁴⁸, Ethias entend contribuer, à l'aube du centième anniversaire de la Première Guerre mondiale, au devoir de souvenir et d'éducation des générations futures. En 2011, Ethias a également contribué aux activités de l'**Institut Royal d'Accueil pour le Handicap Moteur**⁴⁹, de la **Croix-Rouge**⁵⁰, de l'asbl **Article 27**⁵¹, du **CRECCIDE**, de l'asbl **Comi-Clown**, ou encore de la **Fédération francophone des Sourds de Belgique**. Ethias a également soutenu l'exposition de caricatures « **Belgien : Quo Vadis** » qui s'est tenue au Parlement de la Communauté germanophone à Eupen en octobre 2011.

Ces partenariats sont quelques illustrations, forcément non exhaustives, de la volonté réaffirmée d'Ethias de contribuer pleinement au soutien des enjeux sociétaux portés par ses parties prenantes et assurés principaux, les pouvoirs publics, le monde associatif et le secteur non-marchand.



- 46 www.auschwitz.be
47 www.territoires-memoire.be
48 www.inflandersfields.be
49 www.irahm.be
50 www.croix-rouge.be
51 www.article27.be

ETHIAS SOUTIENT LA CROIX-ROUGE

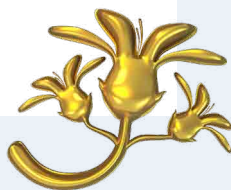
Ethias est partenaire principal de la Quinzaine de la Croix-Rouge et apporte également son soutien aux épiceries sociales.



ETHIAS DIT MERCI AUX VOLONTAIRES⁵²

2011 était l'Année européenne du Volontariat. Assureur historique et privilégié du secteur non-marchand, Ethias a saisi l'occasion de remercier les nombreux bénévoles qui travaillent sans relâche dans les clubs ayant adhéré aux Fédérations sportives dont l'entreprise est partenaire. L'action se poursuivant en 2012, ce sont des centaines de clubs qui seront récompensés par l'octroi de matériel, grâce à l'implication de leurs volontaires.

52 www.merciauxvolontaires.be



ETHIAS SIGNE POUR LIÈGE 2017

La Belgique est candidate pour accueillir, à Liège, l'Exposition internationale de 2017⁵³. Partenaire historique des villes et communes, Ethias est naturellement présente, en qualité de major sponsor, aux côté de cette candidature portée par la Belgique toute entière. Ce faisant, Ethias contribue à défendre, au niveau international, les projets responsables comme un nouveau pôle d'habitat passif ou un réseau de trams dont le rôle sera d'assurer une plus grande mobilité tout en garantissant une diminution du CO₂ dans le centre urbain.

53 www.liege-expo2017.com





NOTRE APPROCHE ENVIRONNEMENTALE

53



Malgré le fait que les activités d'Ethias – société de services – ne soient pas intrinsèquement polluantes, nous sommes conscients 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 OPINIÂTREMENT SA PIERRE À L'ÉDIFICE EN PERMETTANT AUX COMPORTEMENTS DURABLES DE PERCOLER PARMIS 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 :

- › la réduction de la consommation d'eau, d'énergie et de papier
- › le recyclage sous toutes ses formes
- › la mobilité, premier chantier lié aux défis environnementaux dans lequel l'entreprise s'est activement impliquée
- › la sensibilisation des générations présentes et futures aux défis écologiques devant impérativement être relevés
- › la diminution des rejets de CO₂
- › la prise en compte du « coût global d'acquisition » dans les critères d'achat



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.



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

DIMINUTION DES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE :

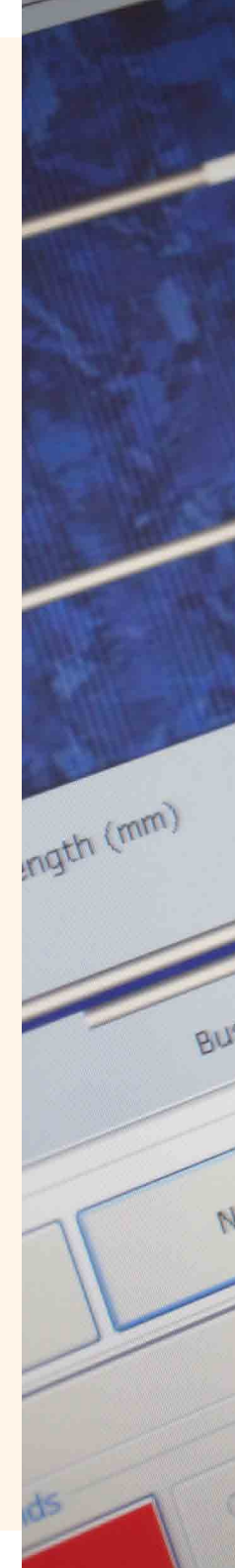
- › Depuis 2009, l'ensemble des sites d'Ethias sont alimentés par 100 % d'énergie verte.
- › Définition et contrôle des critères de confort à considérer dans les espaces de travail, par l'adaptation du chauffage et de l'éclairage, le renforcement de la régulation existante, la récupération de chaleur expulsée et l'installation de pompes à chaleur dans certaines nouvelles installations.
- › 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, chaudières...).
- › Installation de panneaux solaires sur le toit du siège national.
- › Utilisation rationnelle des énergies et limitation des rejets de CO₂ par :
 - Remplacement des unités de production, unités de consommation et outils de gestion
 - Introduction d'une comptabilité énergétique permettant de gérer les consommations et les écarts constatés.
- › Prise en compte du « coût global d'acquisition » dans les critères d'achat.
- › Remplacement des différents transformateurs à haute tension qui contenaient des PCB.
- › Technique du « night-cooling » utilisée pour rafraîchir les bureaux les nuits de printemps et d'été, afin de réduire le recours à l'air conditionné en journée.
- › Technique du « free-chilling » utilisée, au siège national, afin de réduire l'utilisation des groupes de froid.
- › Utilisation d'un éclairage économique (LED), suppression progressive des spots halogènes dans tous les projets
- › Extinction de l'éclairage publicitaire après 22 h
- › Placement de boilers solaires pour la production d'eau chaude.
- › Suivi systématique des consommations de gaz et d'électricité pour les sites majeurs, pour cerner directement toute dérive d'utilisation.
- › Formation de collaborateurs spécialisés en matière d'énergie durable. Citons par exemple la formation « responsable énergie » dispensée par la Région wallonne.
- › Réalisation de la première agence « durable » à Uccle, synthétisant les axes privilégiés par Ethias. Les caractéristiques durables de ce nouveau bureau deviennent des fondamentaux dans le développement immobilier du réseau Ethias (projet Opti-Office).
- › Généralisation de technologies modernes telles que les chaudières à haut rendement, les systèmes de ventilation avec récupérateur de chaleur, les pompes à chaleur, etc.

LIMITATION DES ÉMISSIONS DE CARBONE DES VÉHICULES D'ENTREPRISE

Depuis janvier 2008, Ethias applique une mesure environnementale aux véhicules de société. Cette mesure a été revue en 2012 : le taux limite d'émission de CO₂ a été fixé, pour chaque catégorie de véhicule de fonction, de 99 à 140 g CO₂ au km (contre 150 à 182 g CO₂ au km entre 2008 et 2011). A noter, la moyenne pour l'ensemble du parc automobile d'Ethias est de 130,1 g de CO₂ au km, moyenne honorable par rapport à ce que pratique le marché (146,8 g, selon un rapport publié par la FEBIAC en 2010 concernant les véhicules de sociétés vendus en Belgique), et qui témoigne de nos efforts en matière de diminution de notre empreinte globale. Ces efforts seront poursuivis dans le cadre d'une politique proactive et dynamique de réduction des émissions carbone de la flotte Ethias, en veillant à intégrer de manière optimale le choix de véhicules peu polluants dans les véhicules de fonction. D'ici 2015, l'objectif que se fixe Ethias est une diminution annuelle de 10 % du taux de CO₂ de l'ensemble de son parc automobile.

DIMINUTION SYSTÉMATIQUE DE TOUS NOS DÉCHETS :

- › L'utilisation de papier écologique ou 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
- › Suppression de la plastification sur les documents
- › Suppression du vernis dans la mesure du possible
- › L'encre utilisée lors de l'impression est une encre sans solvant à base d'eau ou d'encre végétale.
- › Achat de papier européen pour réduire le CO₂ produit lors des transports
- › Projet de compensation CO₂ imprimé sur nos enveloppes dans le cadre du partenariat BPost
- › Diminution de consommation de papier de l'ordre de 10 % en 2011 par rapport à 2010
- › L'impression recto-verso est également devenue la norme dans l'ensemble des bureaux
- › Collecte sélective du papier généralisée à l'ensemble des bureaux
- › 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



Bus

NE

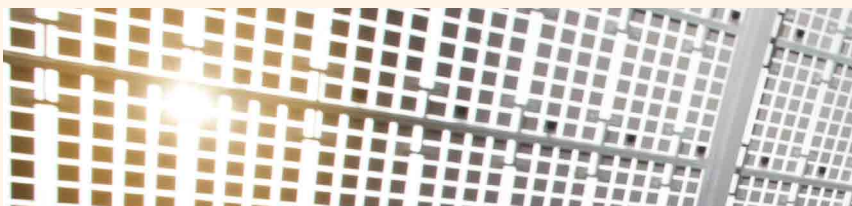
De manière générale, la réduction maximale de l'utilisation du papier en profitant des **dernières technologies de communication** contribue à maîtriser considérablement l'empreinte d'Ethias sur l'environnement. S'inscrivant dans une politique de développement durable dynamique, Ethias a décidé de mettre 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 notre 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 à nos assurés misent clairement sur les bénéfices du mouvement « paperless » : MyEthias, MyEthias Pension, EthiasHospi, Easevent et bien entendu notre **extranet**, plateforme bien connue auprès de nos Collectivités affiliées, prochainement redynamisée en un véritable « Easenet » offrant de multiples applications toujours plus efficaces et rapides.

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 de rémunération.

Dans le même esprit, l'entreprise sensibilise ses sous-traitants à cette problématique (clause n° 16 des bons de commande de l'entreprise).



CHANGER NOS HABITUDES AU TRAVAIL : GALILÉO

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.

DÉVELOPPEMENT D'UN PLAN ENVIRONNEMENTAL DE MOBILITÉ AXÉ SUR :

- › Une politique de sensibilisation du personnel au covoiturage, assortie d'avantages en cas de recours à cette pratique (places de parking, facilités, etc.). Au siège de Hasselt, ce sont des « vélos d'entreprise » mis gratuitement à disposition du personnel qui permettent de réaliser, de manière saine et écologique, de courts déplacements professionnels dans la ville.
- › 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 (VIM¹ – *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.



1 www.vim.be

ETHIAS PARTICIPE ACTIVEMENT À LA MOBILITÉ DOUCE

En matière de mobilité, les collaborateurs d'Ethias sont fréquemment encouragés à privilégier des modes de transport peu ou non polluants (vélo, covoiturage). A titre d'exemple, notre siège d'Hasselt a participé cette année pour la septième fois à l'opération « Afkicken – Autoluw naar het werk » initiée par la Province de Limbourg. Le principe de cette campagne de sensibilisation est de se « désintoxiquer » de l'usage de la voiture et de redécouvrir une autre mobilité plus respectueuse de l'environnement. Sensibilisés aux émissions de carbone et aux économies de coût potentielles, les collaborateurs d'Ethias ont très positivement répondu à cette initiative².

2 www.afkicken.net



RESTAURATION DURABLE ET ÉQUILBRÉE SUR NOS SITES

- › Mise en place d'une réflexion visant à la diététique des recettes proposées dans les restaurants du personnel, plus spécifiquement en ce qui concerne les apports en hydrate de carbone, en sel et en apport de matières grasses d'origine animale.
- › Une lutte contre la « malbouffe » sera opérée dès 2012 par l'évaluation rigoureuse des critères d'origine des aliments, des conditions de transformation, de conservation, mais aussi de transport.

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 **CO₂LOGIC**³. 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.

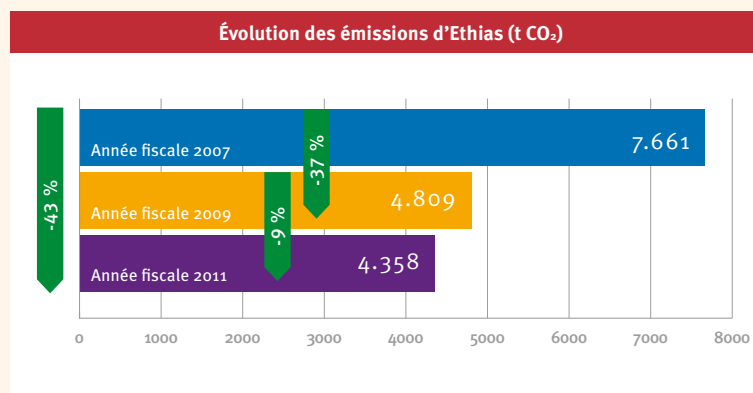


3 www.co2logic.be

ETHIAS PARTICIPE AU PROGRAMME COMPENSATION CO₂ DE BPOST

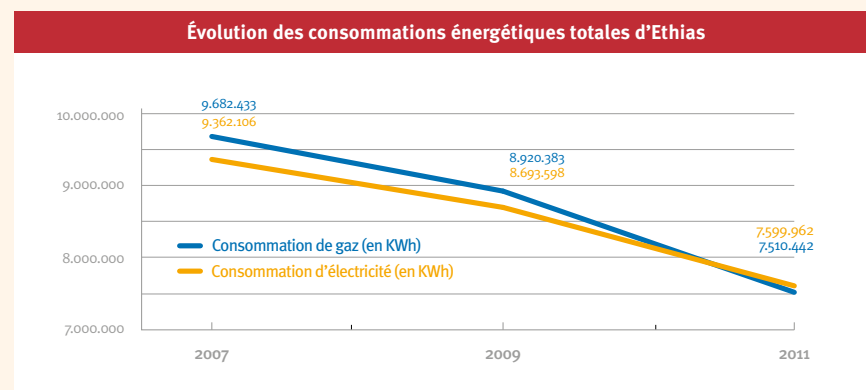
En soutenant des projets de protection du climat soigneusement sélectionnés en collaboration avec CO₂Logic, pionnier belge de la compensation CO₂, Bpost propose aux entreprises de compenser leurs émissions de carbone en optant pour le programme « **envoi neutre en CO₂**⁴ ». Ethias figure parmi les 40 entreprises belges à participer à ce programme. Concrètement, Bpost compense les émissions provenant du traitement postal des envois d'Ethias en soutenant des projets de protection du climat de première qualité. De plus, pour chaque compensation des envois postaux d'une valeur d'un euro, c'est un euro supplémentaire qui est investi dans le fonds belge **Good Planet**⁵ qui a pour mission de sensibiliser et d'éduquer les jeunes à la protection de l'environnement.

BILAN CARBONE



En plus de son rapport sociétal, Ethias publie également son rapport CO₂. Au centre de celui-ci, l'empreinte CO₂ de la société calculée par notre partenaire CO₂Logic. 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.

EN L'ESPACE DE 4 ANS, ETHIAS EST PARVENUE À RÉDUIRE SON EMPREINTE CO₂ DE 43 %.



Le **bilan carbone 2011** de l'entreprise esquisse les principaux éléments qui ont permis de diminuer sensiblement nos émissions de CO₂ :

- Entre 2009 et 2011, la consommation énergétique d'électricité a baissé de 13 %, une tendance qui s'observe également pour la consommation de gaz qui chute de 16 %.
- Par rapport à l'année de référence (réalisation du premier rapport en 2007), ces diminutions des consommations de gaz et d'électricité représentent respectivement des réductions de 19 % et 22 %. Ces mesures de la consommation d'énergie sont en outre effectuées sur base de températures comparables (degrés-jours).
- Toujours par rapport à 2007, la réduction globale de CO₂ s'élève à 43 %.

4 www.bpost.be/site/fr/postgroup/greenpost

5 www.goodplanet.be

L'ENGAGEMENT D'ETHIAS MIS À L'HONNEUR

Les performances environnementales d'Ethias ont été soulignées dans l'action de communication « Engage » organisée en mai 2012 dans le cadre de la **Convention des Maires pour une Énergie locale durable**, initiative européenne pour laquelle Liège est la ville belge pilote. Ce projet de sensibilisation de la population aux enjeux écologiques est actuellement développé dans les 27 pays de l'Union européenne. Au niveau belge, cette initiative sera élargie à la Flandre, Bruxelles et la Wallonie par l'intermédiaire de villes et communes partenaires.

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 65 % 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)
- › Le suivi et la maîtrise de la consommation des installations, couplé à un projet de rénovation écologique des bureaux régionaux (projet Opti-Office) ainsi qu'un cahier des charges 100 % durable des nouveaux bâtiments d'Ethias, comme ce fut le cas pour notre nouveau bureau d'Uccle.
- › Une politique d'investissement accrue dans les parcs immobiliers verts, telle qu'en témoigne notre récente acquisition du bâtiment Sagitta à Malines (immeuble de bureaux qui sera passif après l'installation des panneaux solaires)



LE SOUTIEN ET LA PROMOTION DES INITIATIVES ENVIRONNEMENTALES À TOUS LES NIVEAUX

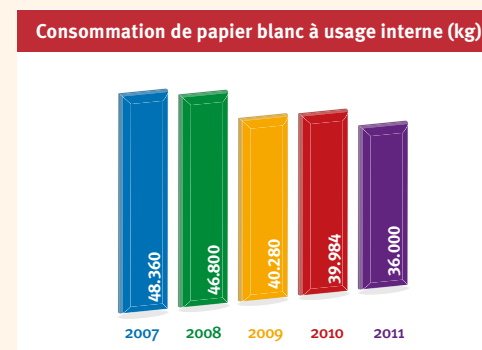
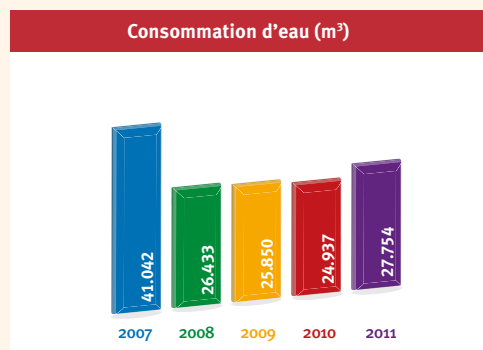
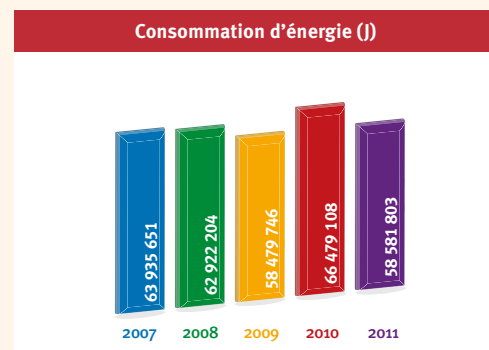
Depuis 2006, le **Prix belge de l'Énergie et de l'Environnement**⁶ (*EEAwards*) a rendu hommage à plus de 1 000 Belges qui, seuls ou via une association, ont contribué de façon exceptionnelle à mettre en place un avenir durable au niveau local, régional ou national. Ethias est à nouveau le partenaire principal de l'édition 2012 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.

6 www.eeaward.be



En qualité de partenaire structurel du Prix belge, Ethias décerne chaque année deux distinctions de première importance parmi la quinzaine d'initiative mises à l'honneur. Tout d'abord le **Municipal Sustainable Development Award** qui récompense la meilleure initiative écologique entreprise par des pouvoirs publics. En 2011, la distinction a été attribuée à la Ville de Bruges pour son projet intégré d'exploitation forestière jusqu'à l'utilisation du bois dans les bâtiments du CPAS. Ethias décerne également le **Premium Ethias Award** récompensant une initiative durable originale pour son caractère innovant et multidimensionnel. En 2011, Ethias a souhaité mettre à l'honneur la commune de Villers-le-Bouillet pour son partenariat Public-Privé-Citoyen dans le cadre de l'exploitation d'une éolienne de 2 mégawatts sur le territoire communal.

GRAPHIQUES DES CONSOMMATIONS D'ETHIAS



L'augmentation de la consommation en eau entre 2010 et 2011 (+ 2 817 m³) peut s'expliquer par deux raisons :

- L'hiver dernier a été particulièrement rude, avec un air très sec, entraînant un enclenchement des humidificateurs.
- Tous les réservoirs d'eau potable, habituellement commandés auprès d'une société externe, ont été remplacés par des fontaines à eau directement branchées sur le réseau d'alimentation et munies de systèmes d'épuration.



Ethias garantit les panneaux solaires Issol

La société Issol est une entreprise spécialisée dans la fabrication de panneaux photovoltaïques. Elle produit des panneaux aux dimensions standards, mais elle est également spécialisée dans les productions « sur mesure » destinées aux applications architecturales.

Issol était à la recherche d'un partenaire de confiance qui partage son engagement responsable et garantisse la performance de ses produits. C'est naturellement à Ethias qu'elle s'est adressée pour développer une collaboration sans précédent dans le domaine des énergies renouvelables.

Ethias et Issol ont ainsi conclu un **contrat d'assurance** particulier **qui couvre** les conséquences d'éventuels **dysfonctionnements internes** du panneau solaire.

Cela permet à Issol de se positionner comme **le seul fabricant sur le marché européen** à proposer des panneaux solaires dont les performances sont garanties par une compagnie d'assurances. Ethias, de son côté, se porte garante des conditions de garantie offertes par ISSOL. La garantie reste donc acquise même en cas de faillite, d'insolvabilité ou de disparition d'Issol.

Ce partenariat permet également à Ethias de promouvoir sa garantie tout risques pour les centrales photovoltaïques professionnelles.

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. 04 249 92 54 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

BUREAUX RÉGIONAUX

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 MARCHÉ-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

Uccle

Chaussée de Waterloo 1135
1180 UCCLE
Tél. 02 373 00 20 Fax 04 249 61 66

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

ethias

Éditeur responsable : Alain Charlier, rue des Croisiers 24 4000 Liège
Concept et design : 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 assurés. »*

