

A low-angle photograph of a white wind turbine with three blades, set against a bright blue sky with wispy white clouds. The base of the turbine is partially obscured by a field of tall green grass in the foreground.

Rapport Sociétal 2007

ethias

Rapport Sociétal *2007*

ethias

Introduction	7	Valeurs sociétales et performance économique	33
Ethias en quelques mots ...	9	BOOST Ethico	34
Profil d'Ethias Assurance	10	FIRST Epargne-Pension	34
Partenariats éthiques	11	Ethias Global 21 Ethical	34
Ethias s'engage à différents niveaux	12	LIFT MultiSecurity	34
Notations et labels	13	Des participations à valeur sociétale ajoutée	35
Communication sur le progrès du Pacte Mondial des Nations Unies	13	Le Code d'Investissement et le Code de Conduite de la Direction Finances	36
		Ethias Banque	37
Le Plan pluriannuel de Responsabilité Sociétale	15	La politique sociale d'Ethias	39
Le Label Social belge	16	Les collaborateurs	40
Le Plan pluriannuel de Responsabilité Sociétale	16	Diversité	40
Le Comité d'Éthique	17	Stabilité de l'emploi et mobilité interne	42
Le Code d'Éthique sociale et les Codes de Conduite	17	Formation et gestion des compétences	43
Les réalisations 2007	17	Politique de rémunération	45
Les projets 2008 - 2009	17	Le système d'évaluation	45
		Des conditions de travail optimales : une attention et des efforts soutenus	46
Ethias et ses parties prenantes	19	Un absentéisme très faible	47
Ethias et ses fournisseurs	20	Le respect de la vie privée	47
Ethias et ses collaborateurs	20	Une paix sociale exceptionnelle	47
Ethias et ses affiliés	20		
Ethias et la société	24	L'attention portée aux enjeux environnementaux	49
Encourager la diffusion de ses valeurs	25	Mobilité	50
		Des achats écologiquement responsables	50
Mode de gouvernance	27	Consommation d'énergie, d'eau et de papier	51
La prévention des risques de gestion	28	Gestion des déchets	52
Le gouvernement d'entreprise	30	Construction d'un parc de 60 éoliennes en mer du Nord	53
		Méthodologie et périmètre du rapport	56
		Organisation du projet en interne	56
		Disponibilité du rapport	56

Membres du Comité d'Éthique

*Jean-Paul Parmentier,
Vice-Président*

*Philippe Lallemand,
Président*

Représentants des travailleurs

*Katja Bels
Nele Eeckhout
Larissa Kluge
Dominique Vloeberghs
Renaud Bailleul
Robert Dadoumont
Eric Doms
Jean-Paul Geron
Bruno Giaccio
Guy Gutschoven
Rudi Hamal
Alain Hamel
Philippe Laval
Marc Legrand
Didier Reynaerts
Marc Roggen*

Représentants de l'employeur

*Martine De Beul
Veerle Eerdekens
Agnès Pirard
Jean-Claude Bartholomé
Pascual Basarte
Herman Benoot
Vincent Closon
Mick Daman
Philip De Hulsters
André Detalle
Christian Haid
Nico Houbrechts
Luc Kranzen
Jacques Marenne
Jean-Paul Parmentier
Stéphane Rassart*

Représentant de l'Audit Interne

Christian Daems

Compliance Officer

Thierry Pastor

Secrétariat

*Nicolas Dumazy
Gaëtan Smets*

En tant que mutuelle d'assurances belge et acteur de l'économie sociale, Ethias a veillé depuis sa création à cultiver et à promouvoir les valeurs fondamentales qui l'animent : Éthique, Humanisme, Engagement et Proximité. Vecteur de progrès social et sociétal, Ethias a toujours pratiqué la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE), souvent sans le savoir ou le faire savoir.

En effet, la RSE est pour Ethias bien plus qu'un concept en vogue ou un simple dispositif de communication. Il s'agit avant tout d'un outil de gestion qui permet à l'entreprise non seulement de positionner ses activités en adéquation avec ses valeurs et ses spécificités de mutuelle, mais également d'évaluer - dans le cadre d'un dialogue permanent avec l'ensemble de ses parties prenantes - les progrès réalisés dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux.

Dans cette optique, le Comité de Direction d'Ethias a décidé de créer en 2003 un Comité d'Éthique paritaire. Cet organe, composé de 36 membres issus pour moitié des représentants de la Direction et pour moitié des représentants du Personnel, est chargé d'accompagner le développement, le suivi et l'évaluation des démarches, initiatives et projets RSE entrepris au sein d'Ethias.

Sous l'égide de ce Comité d'Éthique, Ethias s'est dotée dès la même année d'un Plan pluriannuel de RSE, véritable outil de gestion socialement responsable, mobilisant toutes les parties prenantes de l'entreprise en vue de réaliser des objectifs concrets et de jalonner l'avenir d'Ethias d'initiatives concrètes dans tous les domaines de l'entreprise. Car la RSE est une compétence transversale qui concerne l'ensemble de nos métiers et notre fonctionnement. La variété de labels et certifications qui ont mis Ethias à l'honneur ces dernières années témoignent d'une volonté sans cesse renouvelée de développer et de renforcer sa politique en matière de RSE, que ce soit au niveau de son fonctionnement (Label Social), de ses produits d'assurance (certifications Ethibel), de sa politique des ressources humaines (Label Diversité) ou encore de ses relations avec les parties prenantes (codes, chartes et rapport sociétal).

S'inscrivant pleinement dans cette démarche, le Rapport Sociétal d'Ethias présente - pour la deuxième fois - les résultats économiques, sociaux, sociétaux et environnementaux enregistrés en 2007. A nouveau, il confirme que les valeurs mutualistes d'Ethias constituent une composante à part entière de sa stratégie d'entreprise.

Une entreprise résolument soucieuse du respect des principes de solidarité qui l'animent. Un partenaire fermement ancré dans l'économie sociale. Une mutuelle qui pense au-delà de la recherche exclusive du profit. Un assureur socialement responsable cherchant à favoriser le dialogue avec l'ensemble de ses parties prenantes. Dans l'intérêt d'un monde meilleur, plus juste, plus écologique, plus équitable et plus solidaire.

Le présent rapport est le fruit de la collaboration des membres du Comité d'Éthique d'Ethias, et plus généralement de l'ensemble de ses collaborateurs, ainsi que des bonnes relations avec les diverses parties prenantes.

Nous vous souhaitons une agréable lecture de ce rapport et restons bien entendu à votre disposition.



Guy Burton
Président
du Comité de Direction



Steve Stevaert
Président
du Conseil d'Administration

Ethias en quelques mots ...

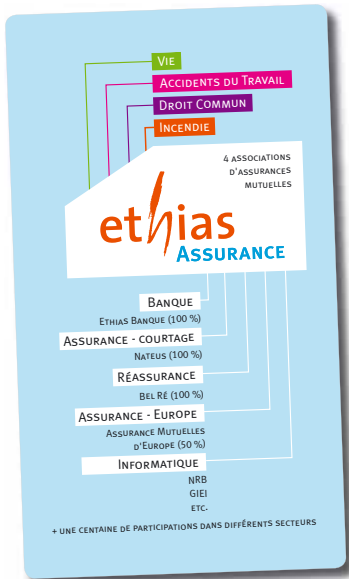
Créée à Liège en 1919 par des représentants d'administrations communales et provinciales, la Société Mutuelle des Administrations Publiques a depuis toujours privilégié le contact direct avec ses affiliés. Depuis son ouverture à tous en 2000 et son changement de nom en 2003, Ethias s'inscrit plus que jamais dans le respect des valeurs mutualistes qui l'animent.



Profil d'Ethias Assurance

En quelques mots, Ethias ...

- Est un groupement de quatre associations d'assurances mutuelles distinctes de droit belge : Ethias Incendie, Ethias Droit Commun, Ethias Accidents du Travail et Ethias Vie.
- Est le troisième assureur de Belgique¹, toutes branches confondues, avec 13,1 % de parts de marché.
- Emploie, au 31/12/2007, un total de 1 779,57 ETP (Equivalents Temps Plein).
- Est implantée dans toute la Belgique.
- A un siège/centre dans chaque région et/ou communauté (Liège, Hasselt, Bruxelles et Eupen).
- A un réseau de 39 bureaux régionaux.
- Privilégie le contact direct avec ses affiliés et clients, via son site internet www.ethias.be, un réseau d'inspecteurs, des call-centers et un site Extranet interactif.
- A enregistré, en 2007, des encaissements pour 3 829 096 345 euros.



Forme juridique

La forme juridique choisie est l'**association d'assurances mutuelles**, autrement dit une association de personnes qui conviennent de s'assurer mutuellement et de répartir entre elles la charge des sinistres subis. À cet effet, elles constituent un fonds alimenté par leurs cotisations. Ainsi, chacun est en même temps assureur et assuré. Par conséquent, **il n'y a pas de capital social et donc pas d'actionnaire à rémunérer**. S'assurer chez Ethias ne signifie pas seulement acheter pour soi-même la sécurité recherchée : c'est aussi participer à créer cette sécurité pour d'autres et s'ancrer dans un système foncièrement solidaire.

Cette solidarité, Ethias a la volonté de la concrétiser de plusieurs manières : non seulement en privilégiant l'accès à l'assurance au plus grand nombre, mais aussi en redistribuant chaque année aux assurés, en fonction des résultats enregistrés, plusieurs dizaines de millions d'euros à titre de ristournes ou de participations bénéficiaires. Ethias considère ses assurés comme des associés à part entière, non comme de simples clients.

Dans son rapport de gestion 2007, le Conseil d'Administration a proposé d'accorder plus de 152,2 millions d'euros de participations bénéficiaires et de ristournes aux collectivités et aux particuliers.

Économie sociale

Ethias, de par son statut de mutuelle, appartient à l'économie sociale. Celle-ci comprend, outre les sociétés mutuelles, les coopératives, les associations et les fondations. Les principes qui la régissent sont les suivants :

- Finalité de service aux membres ou à la collectivité plutôt que de profit
- Autonomie de gestion
- Processus de décision démocratique
- Primauté des personnes et du travail sur le capital dans la répartition des revenus

1 Données Assuralia 2006
2 www.rfa.be
3 www.netwerk-vlaanderen.be
4 www.madeindignity.be
5 www.pourlasolidarite.be
6 www.rentevrij.be
7 www.incofin.be

Affiliés

Fondée par des représentants des pouvoirs publics, Ethias est restée fidèle à sa vocation d'assureur du secteur public et de ses agents. Désormais, elle compte parmi ses affiliés :

- 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 C.P.A.S. et de sociétés de logements sociaux
- Des milliers de sociétés intercommunales et parastatales, des établissements d'intérêt public et des associations diverses (centres culturels, maisons de jeunes, comités scolaires, amicales de personnel ...)

Depuis le 1^{er} janvier 2000, Ethias s'est officiellement ouverte à tous : de nombreux particuliers et entreprises privées font donc désormais partie de ses affiliés.

Ethias a la conviction qu'un équilibre juste entre les 3 « P » (People - Planet - Profit) constitue un objectif à atteindre. Cet objectif est à la base de la politique de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE).

Partenariats éthiques

Ethias a noué des liens privilégiés avec plusieurs associations ou organismes éthiques notamment par le biais du produit financier BOOST Ethico (pour plus de détails, voir page 34) ou via des participations financières.

Via BOOST Ethico :

- **Réseau Financement Alternatif**², une ASBL qui vise à concilier rentabilité, éthique et solidarité
- **Netwerk Vlaanderen**³, qui défend une approche éthique de l'investissement financier
- **Oxfam - Magasins du Monde**⁴
- **Pour la Solidarité**⁵, un think tank européen qui a pour principale ambition de promouvoir la Solidarité sous toutes ses formes

Via des participations financières, à titres d'exemples :

- **Netwerk Rentevrij**⁶, 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**⁷, le 1^{er} fonds d'investissement privé en Belgique spécialisé en microfinance





Ethias s'engage à différents niveaux

Ethias affirme ses valeurs à travers ses divers engagements, tant au niveau national qu'européen ou international.

1. Le Comité d'Éthique a approuvé l'adhésion de l'entreprise au « **Pacte Mondial des Nations Unies** ¹ » lors de sa séance du 30 mars 2006. Lancée en 2000 par Kofi Annan, alors Secrétaire général des Nations Unies, cette initiative a pour objectif de promouvoir la Responsabilité Sociétale au sein des entreprises autour de 10 principes universels relatifs aux droits de l'Homme, aux normes de travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.
2. Ethias a noué une relation de partenariat renforcé avec la société mutuelle d'assurances française **GMF**. Membre de la société de groupe d'assurances mutuelles COVEA, la GMF est naturellement attachée aux valeurs de solidarité, de qualité et de respect de l'autre qui en sont les fondements. Ensemble, Ethias et GMF ont créé les **Assurances Mutuelles d'Europe** dont la société e-santé ² est une filiale
3. Ethias, soucieuse de prévention en matière de sécurité routière, adhère depuis fin 2004 à la **Charte européenne de la sécurité routière** ³. Il s'agit de l'une des mesures utilisées par la Commission européenne pour réduire de moitié le nombre de décès sur les routes à l'horizon 2010. Ethias s'est engagée à mettre en œuvre de façon volontariste des mesures pour accélérer les progrès en matière de sécurité routière. Les engagements pris concernent des partenariats avec les **Responsible Young Drivers** ⁴ (RYD), l'**Institut Belge pour la Sécurité Routière** (IBSR) et la **Fédération Belge des Instituts de Perfectionnement de Conduite** ⁵ (FEBIC-FEBIR). Ethias est la première, et à ce jour la seule compagnie d'assurances belge, à avoir adhéré à cette Charte européenne.

4. En 2007, Ethias a poursuivi son engagement actif au sein de l'ASBL **BELSIF** ⁶, le « Forum Belge pour l'Investissement Durable et Socialement Responsable ». BELSIF s'intègre dans un mouvement d'associations présentes aux Pays-Bas, au Royaume Uni, en France, en Italie, en Allemagne et en Suède. EUROSIF (European Social Investment Forum ⁷) chapeaute ces associations au niveau européen. Par ce biais, Ethias entend s'impliquer dans la promotion et le soutien à l'investissement durable et socialement responsable.
5. Ethias est membre de l'**UAAM** (Union des Associations d'Assurances Mutuelles), groupement belge qui réunit les organismes de droit privé pratiquant l'assurance sous la forme mutuelle ou coopérative et les entreprises de droit privé participant à la philosophie mutualiste.
6. En tant que membre d'**Assuralia** ⁸, l'union professionnelle des entreprises d'assurances belges, Ethias souscrit à ses recommandations en matière d'accueil des réclamations et de règlement des sinistres.
7. Ethias soutient activement l'initiative **Bob** ⁹. En 2008, les affiliés bénéficieront sans aucun frais de la garantie Bob dans le cadre de l'assurance véhicules automoteurs et la RC familiale. Ainsi, tout sinistre occasionné au véhicule utilisé par l'affilié sera également couvert en cas d'accident en tort lorsque l'assuré a fait appel à un Bob ou lorsque le Bob conduit un autre véhicule.

1 www.unglobalcompact.org

2 www.e-sante.be,
www.e-gezondheid.be,
www.e-sante.fr

3 www.europa.eu.int/comm/transport

4 www.ryd.be

5 www.febic-febir.be

6 www.belsif.be

7 www.eurosif.org

8 www.assuralia.be

9 www.bob.be

10 www.label-social.be

11 www.test-achats.be

Notations et labels

Différents produits d'Ethias ont été distingués pour leur valeur éthique et/ou leur qualité :

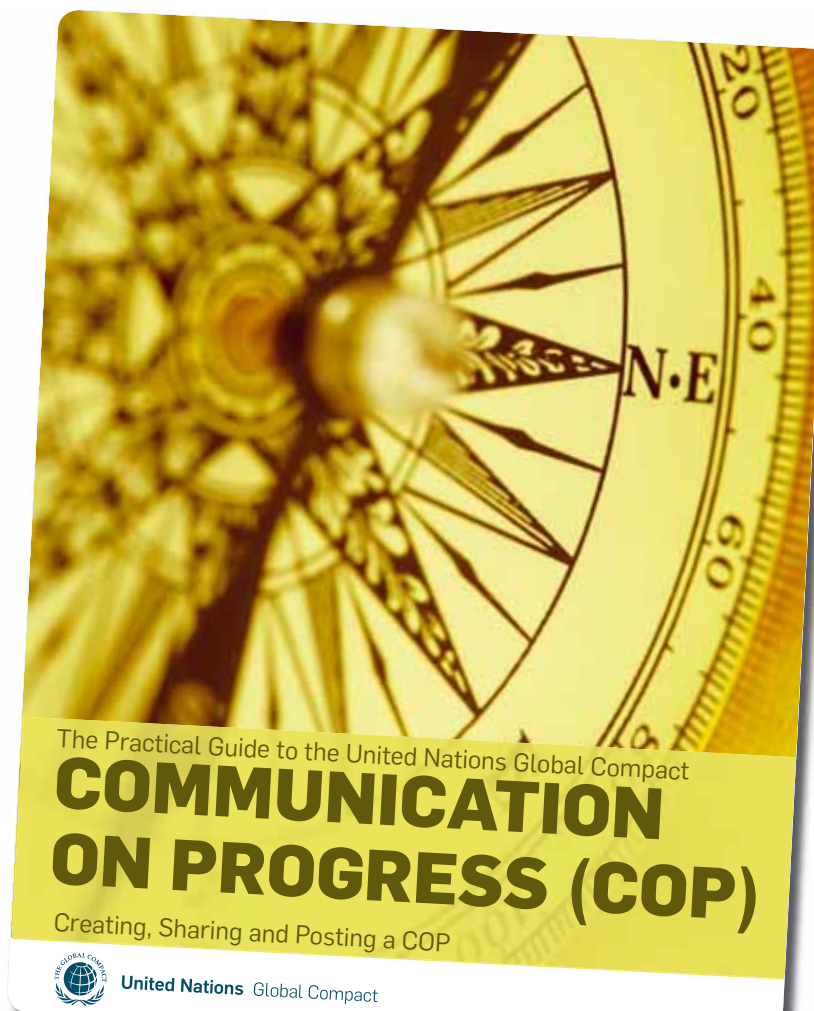
- En 2007, l'agence de notation **Fitch** a confirmé la **notation financière « A+ »** attribuée depuis 2005 à Ethias Vie, Ethias Droit Commun et Bel Ré, la société de réassurance du groupe. Cette notation témoigne de la solidité financière de l'entreprise et permet d'obtenir de meilleures conditions sur les marchés des emprunts obligataires.
- La première démarche du Plan pluriannuel de Responsabilité Sociétale s'est traduite par l'obtention du **Label Social**¹⁰ belge. Celui-ci garantit une production socialement responsable pour un produit ou service, et ce conformément aux principes de base de l'Organisation Internationale du Travail (O.I.T.). Le Label Social a été décerné à l'assurance « Ethias Habitation ».
- Le processus d'élaboration du produit « Ethias Assistance » s'est vu décerné la certification **ISO 9001:2000**. La certification a été renouvelée en mars 2007 pour une période de trois ans. Quant aux assurances familiale RC Vie privée et Incendie Ethias Habitation, elles ont reçu le **Label Test-Achats**¹¹, qui garantit le meilleur rapport qualité-prix parmi une sélection de produits similaires.
- En mars 2007, Ethias a été la seule entreprise du secteur de la bancassurance à se voir attribuer le **Label Égalité - Diversité** par les Ministres de l'Emploi et de la Fonction Publique.



Communication sur le progrès du Pacte Mondial des Nations Unies

Comme l'exigent les dispositions du Pacte Mondial des Nations Unies, les sociétés participantes doivent communiquer annuellement aux parties prenantes les progrès accomplis dans l'intégration des principes du Pacte Mondial.

Le Rapport de Développement durable, ou Rapport Sociétal, est ainsi un mode de communication privilégié. Tant le rapport sociétal 2006 que le rapport sociétal 2007 recensent les actions et les progrès réalisés dans le domaine de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.



Le Plan pluriannuel de Responsabilité Sociétale

Pour Ethias, le respect et la promotion de ses valeurs mutualistes sont primordiaux. Acteur de premier plan de l'économie sociale et société fermement engagée dans les principes de Responsabilité Sociétale, Ethias se devait de disposer d'un Plan pluriannuel de RSE.

Ce plan est bien davantage qu'un simple document : il a permis à Ethias, par l'intermédiaire de son Comité d'Éthique, de poser les jalons d'une politique de RSE efficace, de mesurer constamment les progrès réalisés et de déterminer les défis sociaux, sociétaux et environnementaux de demain.

Le statut mutualiste d'Ethias en fait un acteur à part entière de l'économie sociale. Ethias est donc particulièrement consciente des enjeux de la Responsabilité Sociétale des Entreprises.

C'est dans cette optique qu'elle développe depuis 2002 un Plan pluriannuel de Responsabilité Sociétale.

Ce Plan pluriannuel a été élaboré à l'initiative de la Direction générale et proposé à l'ensemble du personnel via notamment les Conseils d'Entreprise, les syndicats, le site Internet, l'Intranet, etc. Depuis sa création en 2003, le Comité d'Éthique a pour fonction de suivre l'exécution de ce Plan et de développer de nouveaux outils.

Les Rapports Sociétaux permettent de synthétiser les différentes composantes du Plan pluriannuel de RSE et d'en suivre l'évolution.

La réussite du Plan nécessite la pleine collaboration et l'adhésion du personnel. Différents codes de conduite internes ont donc été élaborés. Ils ont indirectement suscité davantage de cohésion sociale dans l'entreprise.

Les produits financiers éthiques, de même que le Code d'Investissement, seront abordés dans le chapitre « Valeurs sociétales et performance économique ».

Le Label Social belge

En 2003, Ethias a obtenu le Label Social¹. Ce Label, institué par la loi du 27 février 2002, a la particularité d'être garanti par les pouvoirs publics belges.

Il consacre un produit ou un service élaboré suivant une « production socialement responsable », c'est-à-dire dans le respect des principes des Conventions de base de l'Organisation Internationale du Travail² (O.I.T.) tout au long de la chaîne de production (en interne, mais aussi chez les fournisseurs et les sous-traitants directs).

Le Label a été octroyé au produit d'assurance **Ethias Habitation** pour une durée de 3 ans, après qu'un audit externe mené en juin 2003 par le bureau SGS débouche sur un avis favorable. Conformément au cahier des charges, le processus de production de l'assurance habitation est soumis chaque année à un audit de surveillance externe.

Le processus d'obtention a permis d'impliquer davantage l'ensemble de l'entreprise (direction, employés, syndicats) dans le cadre d'un dialogue social fort, ce qui a eu des effets positifs au niveau de la cohésion interne.

Ethias a demandé et obtenu en 2006 le renouvellement du Label Social jusqu'en 2009. La procédure de renouvellement a impliqué la réalisation d'un nouvel audit externe.

En 2007, un audit de contrôle a été effectué dans l'entreprise conformément au « Manuel pour le Label Social ». Celui-ci a été positif et n'a donné lieu à aucune mesure correctrice de la part de l'organisme de contrôle agréé.

Les Principes de base de l'O.I.T. :

- * Droit à la liberté syndicale et à la négociation collective
- * Interdiction de toute discrimination en matière de travail et de rémunération
- * Egalité des chances entre hommes et femmes
- * Interdiction du travail des enfants
- * Interdiction du travail forcé ou obligatoire



Le Plan pluriannuel de Responsabilité Sociétale

Obtention du Label Social impliquant le respect des principes de l'OIT (1^{re} entreprise à l'obtenir)

- Création du Comité d'Éthique
- Code d'Éthique sociale

Code de Conduite pour l'ensemble des collaborateurs

- Code de Conduite pour la Direction Finances
- Commercialisation d'un fonds éthique et solidaire : Ethico Invest

FIRST Epargne-Pension est investi selon les règles de la certification Ethibel

- Code d'Investissement

Adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies

- Charte de la Diversité
- Global 21 Ethical

1^{er} Rapport Sociétal (GRI)

- Obtention du Label Diversité
- Premières tranches éthiques de LIFT MultiSecurity

2003

2004

2005

2006

2007

1 www.label-social.be
 2 www.ilo.org
 3 www.cbfa.be
 4 www.fineurosol.org

Le Comité d'Éthique

En 2003, Ethias s'est dotée d'un **Comité d'Éthique paritaire** de 26 membres : 12 représentants de la Direction, 12 représentants du personnel auxquels s'ajoutent le Compliance Officer et le Responsable de l'Audit interne. 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 du Plan pluriannuel de RSE.

En 2007, le Comité d'Éthique a été élargi à 4 nouveaux directeurs et, par souci de parité, à 4 nouveaux représentants du personnel.

Afin d'assurer une cohérence au sein du Groupe Ethias y compris dans les domaines de l'Éthique et de la Responsabilité Sociétale, Ethias Assurance organise périodiquement des rencontres du Comité d'Éthique au niveau du groupe. Celles-ci permettent de partager avec des représentants de ses principales filiales (Ethias Banque, Nateus, Bel Ré, NRB) son expérience en la matière, d'échanger des avis et des idées, et de susciter des initiatives parallèles.

Le Code d'Éthique sociale et les Codes de Conduite

Le **Code d'Éthique sociale** a pour but de rappeler les valeurs fondamentales et les engagements de l'entreprise y compris les principes de base de l'OIT. L'attachement à une politique de formation ambitieuse et l'interdiction de toutes formes de harcèlement ou de violence s'y trouvent également réaffirmés. Le Code d'Éthique sociale a été diffusé auprès des fournisseurs et des sous-traitants directs d'Ethias Assurance. On peut le consulter sur le site www.ethias.be.

2^e Rapport Sociétal

■ Mécanismes solidaires au Global 21 Ethical, en partenariat avec RFA et Netwerk Vlaanderen

■ Adhésion aux PRI des Nations-Unies

3^e Rapport Sociétal

■ 2^e reconduction du Label Social

2008

2009

Le **Code de Conduite** définit une déontologie professionnelle fondée sur les lois, les règlements et circulaires de la Commission bancaire, financière et des assurances³ (CBFA).

Un **Code de Conduite** a été rédigé spécifiquement pour la **Direction Finances**. Un **Code d'Investissement** vient compléter cet outil de déontologie financière (voir page 36).

Les réalisations 2007

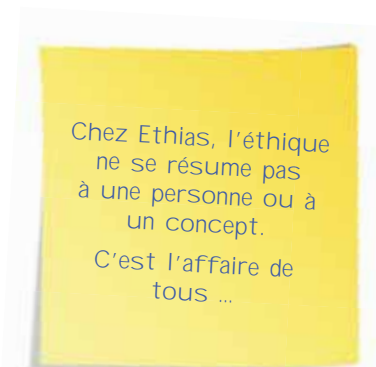
Ethias a obtenu en mars 2007 le **Label Égalité - Diversité**, décerné par les Ministres de l'Emploi et de l'Égalité des chances. Ethias est la seule entreprise du secteur de la bancassurance à avoir obtenu ce Label pour une durée de 3 ans.

En matière de produits financiers, Ethias a créé un fonds éthique de branche 21 à destination des collectivités et institutionnels : le fonds **Global 21 Ethical**. Ce produit, labellisé par Ethibel, s'est vu assorti en 2007 de deux volets solidaires (voir page 34).

Les projets 2008 - 2009

Parmi les projets que se promettait de réaliser le Comité d'Éthique à ses débuts, tous ont été soit finalisés soit mis en chantier.

- Nouveau Plan pluriannuel de RSE en cours d'élaboration sous l'égide du Comité d'Éthique
- Initialisation d'un Plan de Diversité, conformément aux conditions d'octroi du Label Diversité
- Candidature du fonds Global 21 Ethical au Label Européen de l'Épargne Solidaire⁴
- Soutien des activités du Pacte Mondial des Nations Unies



Ethias et ses parties prenantes

Ethias a l'ambition d'être, outre un partenaire financier fiable, une entreprise de pointe en matière de progrès social et sociétal. Cet objectif majeur ne peut être observé qu'avec le concours et le respect des parties prenantes de l'entreprise : ses affiliés, son personnel, ses fournisseurs ainsi que bon nombre de partenaires dans les domaines de la RSE, tels que les membres de réseaux mutualistes.

Ethias et ses fournisseurs

Ethias accorde une grande importance au choix de ses fournisseurs et le rapport qualité-prix n'est pas le seul critère de sélection. L'obtention du Label Social a notamment eu des conséquences sur les relations d'Ethias avec ceux-ci. 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'O.I.T.** Afin de formaliser cet engagement, une convention leur a été proposée.

De plus, les conditions générales de tous les bons de commande de l'entreprise incluent un article portant sur les **critères éthiques**, rédigé en ces termes :

« Le fournisseur s'engage à respecter et faire respecter par ses éventuels sous-traitants et fabricants les principes de base de l'O.I.T., particulièrement ceux concernant la liberté d'association et droit à la négociation collective, non discrimination en matière de recrutement et d'emploi, interdiction de travail forcé et interdiction de travail des enfants. »

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 aura lieu d'évaluer les devis reçus des fournisseurs également sous les aspects suivants :

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

Par ailleurs, certains produits utilisés par l'entreprise, comme le café, sont exclusivement issus du commerce équitable et portent le label **Max Havelaar**¹. En plus du recours aux produits équitables, le restaurant du siège social utilise des ingrédients provenant à 85 % de l'agriculture biologique et privilégie pour son approvisionnement les petits producteurs locaux, parfois regroupés en plateformes. Un distributeur de produits alimentaires **Oxfam** est également à la disposition du personnel.

Au niveau informatique, Ethias Assurance fonctionne avec une Direction informatique et fait appel à des prestataires extérieurs opérant en Belgique exclusivement. Parmi ceux-ci, la société NRB (Network Research Belgium), dont Ethias est actionnaire à 68 %.

Le fait qu'Ethias soit actionnaire majoritaire de NRB contribue à ce que celle-ci puisse maintenir ses activités en Belgique, sans procéder à des délocalisations qui seraient préjudiciables à la qualité du tissu social belge.

En matière d'intérim, Ethias est attentive à collaborer avec des entreprises soucieuses de promouvoir la Diversité, comme Randstad et Trace ! Ces dernières ont reçu le Label Diversité et la certification SA 8000 garantissant toute absence de discrimination. Randstad a en outre été la seconde entreprise de Belgique à se voir décerner le Label Social.

Ethias et ses collaborateurs

Les différents aspects de la politique d'Ethias envers ses collaborateurs seront exposés dans le chapitre consacré à « La politique sociale d'Ethias » (page 39 et suivantes).

Ethias et ses affiliés

Une relation de Qualité

En tant que mutuelle, Ethias a pour vocation d'entretenir avec ses affiliés une relation de proximité. Dès lors, Ethias a la volonté de leur offrir une relation commerciale de Qualité, condition indispensable du développement durable de l'entreprise. Pour ce faire, elle a développé des outils dans différents domaines.

Les nouvelles technologies pour une rapidité et une efficacité accrues

Soucieuse d'optimiser sans cesse le service à ses clients, Ethias s'est toujours efforcée d'être à la pointe de l'interactivité permise par Internet.



¹ www.maxhavelaar.be

Le site Internet d'Ethias Assurance est aussi un outil d'information et de documentation à destination des affiliés. On y trouve tant des informations légales que des conseils en matière de prévention et de sécurité. Ainsi, Ethias a réussi à conjuguer la proximité envers les clients avec son statut d'assureur direct.

Depuis 1997, Ethias met un Extranet à la disposition de ses clients « Collectivités et Entreprises ». Cet Extranet comprend une partie informative intégrée dans le site Internet d'Ethias et d'un outil de gestion informatique sécurisé. Celui-ci permet aux organisations affiliées non seulement d'avoir accès à leur portefeuille d'assurances (contrats et sinistres) mais aussi de faire des déclarations de sinistres et de communiquer directement avec le gestionnaire de leur portefeuille. Dans le futur, cette application sera également utilisée, grâce à la sécurisation des transactions, pour établir une correspondance électronique entre Ethias et ses affiliés. Les 10 000 affiliés pourront alors utiliser exclusivement la voie électronique. On dénombre déjà 900 000 ouvertures de pages par mois dans l'espace sécurisé, ce qui montre que l'usage de l'Extranet est déjà une habitude acquise.

Le site Internet constitue également un moyen d'informer les parties prenantes de l'entreprise des valeurs mutualistes et de la politique de RSE menée par Ethias. D'importantes rubriques consacrées au Plan pluriannuel de RSE, à l'économie sociale et à la démocratie interne sont ainsi disponibles en ligne.

En 2000, la souscription en ligne est devenue une réalité. Les contrats souscrits via Internet n'ont pas cessé d'augmenter, atteignant le nombre de 47 000 en 2007. Quant au nombre de devis en ligne, il a dépassé le million en 2007.

En ce qui concerne Ethias Banque, 85 % des comptes ont été ouverts en ligne en 2007. Tous les comptes ouverts auprès d'Ethias Banque peuvent être entièrement gérés via Internet. Le client peut également obtenir et consulter ses extraits de compte sur le site web de la Banque, ce qui permet de rendre facultatifs leur envoi et leur impression.

Le client peut donc effectuer toute demande de crédit via Internet, ce qui a évité des milliers de déplacements inutiles. En 2007, près de 70 % des demandes de crédit ont été introduites via Internet.

Les technologies de pointe font ici la preuve de leur efficacité à diminuer la consommation de papier et donc l'impact sur l'environnement.

Cet aspect a été renforcé par la mise en place d'un plan pluriannuel de développement de la gestion électronique des documents (GED) (voir page 52).

En 2002, a eu lieu le lancement de My Smap (aujourd'hui : My Ethias) qui permet une interactivité accrue avec les assurés, notamment par :

- la gestion d'un compte d'assurances en ligne. Exemple : la visualisation du portefeuille et de la situation du Compte FIRST
- la gestion des contrats, modifications de garanties ...
- la visualisation des sinistres

En 2005, Ethias a lancé un service interactif innovant : la **déclaration des sinistres automobile en ligne**, ce qui représente un pas de plus dans l'interactivité entre le client et l'entreprise.

Il s'agit de l'ouverture, en temps réel, d'un dossier sinistre auto. La gestion du dossier sera ensuite poursuivie par un gestionnaire du service compétent et l'assuré pourra suivre l'évolution de son dossier dans My Ethias.

Par le biais de l'Internet, Ethias facilite l'accès de tous à l'information et aux services de l'entreprise, offrant ainsi à ses affiliés une véritable liberté et un confort accru.

My Ethias propose constamment de nouveaux outils performants et intéressants : devis et souscriptions en ligne facilités ; simulation de retrait pour le compte FIRST ; présentation du rapport d'expertise simplifié pour les sinistres autos ; photos du véhicule ...

La déclaration en ligne d'un sinistre incendie a vu le jour pour les particuliers en 2007.

En 2007 :

- * 358 800 ouvertures de pages par mois pour le site Internet
- * 57 000 ouvertures de pages par mois pour les pages du site Internet « A propos d'Ethias » (RSE)
- * 90 % de déclarations d'accidents du travail en ligne
- * 45 % de déclarations d'accidents corporels en ligne
- * Connexion directe sécurisée
- * Informations en ligne sur le portefeuille d'assurances.
- * My Ethias : 731 000 connexions en 2007.

Le rôle du conseiller
en assurances est
de faire preuve
d'empathie et d'avoir
une qualité de service
irréprochable !



Les enquêtes de satisfaction

Le leitmotiv d'Ethias est d'être toujours à l'écoute de la clientèle afin de lui proposer en toutes circonstances des produits d'assurance correspondant à ses attentes et à ses besoins. Ethias organise tous les deux ans des enquêtes auprès d'un échantillon d'environ 600 clients pour évaluer leur degré de satisfaction des services fournis par les bureaux régionaux, les call-centers, le site Internet, les services de production et de gestion « sinistres ».

Les prochaines enquêtes (il s'agit de la 3^e mesure pour la satisfaction de l'accueil et de la 5^e mesure pour la satisfaction en matière de sinistres) seront réalisées dans le courant des mois de juillet/août 2008 et les résultats sont attendus vers les mois de septembre/octobre de cette même année. Ils feront donc partie intégrante du rapport sociétal 2008.

La gestion des plaintes

Alors qu'Ethias détient 13,1% de parts de marché, seulement 7,91% des plaintes enregistrées en 2006 par l'ombudsman des assurances concernaient Ethias. En 2005, ce chiffre était de 9,69%. **Le nombre de plaintes enregistrées est donc faible proportionnellement à ses parts de marché en terme d'encaissement.**

Le faible nombre de plaintes enregistrées témoigne de la qualité des services.

Des services de Qualité

La certification ISO

Dans le souci de fournir à ses clients le meilleur service possible, Ethias a mis en place les structures nécessaires afin d'obtenir la certification ISO¹ pour son service « Ethias Assistance ». Ce label international impose le respect de procédures strictes et le recours aux « **Principes de management de qualité** ». Parmi ceux-ci, plusieurs convergent avec les valeurs mutualistes, comme l'implication active du personnel, le souci de la satisfaction du client ou encore l'amélioration continue. Un suivi est assuré, notamment par le biais d'enquêtes de satisfaction auprès de 2 % des clients, choisis de manière aléatoire. Fort des résultats encourageants dégagés de l'enquête de satisfaction réalisée auprès de nos assurés en 2006 (taux de réponse de 60 % et taux de satisfaction de plus de 80 %), Ethias Assistance a exprimé sa volonté de renouveler la certification ISO 9001 obtenue en 2003.

Toujours dans ce cadre, un système centralisé de traitement des plaintes a été mis en place. Deux types de plaintes sont distingués : la plainte écrite qui appelle une réponse écrite et la plainte formulée oralement. Toute plainte est actée dans une fiche ISO. Ces fiches sont transmises au responsable Qualité qui les enregistre et prend les dispositions qui s'imposent. Chaque plainte devient une piste de réflexion et alimente ainsi le processus de l'amélioration continue.

En 2007, nous avons veillé à assurer un suivi actif et dynamique au travail fourni par notre réseau de prestataires, et ainsi le sensibiliser à nos exigences en matière de qualité.

Le label « Test-Achats »

En 2000, l'assurance habitation d'Ethias a obtenu le Label de Qualité Test-Achats². **Cette certification marque la reconnaissance de la conformité de notre assurance habitation aux exigences, sans cesse plus strictes, de Test-Achats.** C'est dans cette perspective que les conditions générales ont été récemment actualisées afin d'optimiser les avantages des couvertures et d'offrir aux assurés une protection encore améliorée de leur patrimoine.

Ethias demeure la seule compagnie à disposer de ce label pour son assurance Familiale. Un gage de qualité jamais démenti depuis 2002.

Le Plan d'action Qualité

Enfin, le Plan d'action Qualité a défini l'amélioration de la gestion des plaintes comme objectif pour 2007 et 2008.

Ce choix a été dicté par la conviction que les plaintes constituent une source d'information importante pour l'amélioration du service. Par ailleurs, Ethias se doit de répondre de manière toujours plus professionnelle aux critiques fondées de ses affiliés.

¹ www.iso.org

² www.test-achats.be

³ www.assurcard.be

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

Une Cellule d'aide aux victimes d'accidents du travail, composée de trois gestionnaires et d'un médecin-conseil, a été constituée dans le but d'écouter, informer et aider ces victimes. La Cellule leur apporte non seulement de l'assistance en matière administrative, ce qui constitue le fondement de l'aide apportée aux victimes, mais elle centralise également des interventions ponctuelles, telles que aide familiale, déplacements, aménagement du domicile, assistance psychologique ... Près de 200 interventions ont été comptabilisées pour 2007.

Valeurs et produits d'assurance

Afin de garantir une sécurité de vie optimale en toutes circonstances à ses affiliés, Ethias propose une assurance « **Garantie des Accidents de la Vie** » qui intervient dans le cadre de la vie privée. La réparation en nature dans le cadre de l'assurance incendie « Ethias Habitation » ainsi que le système de tiers payant « **Assurcard**³ » en matière de soins de santé, s'inscrivent dans cette même perspective de simplifier le plus possible la vie de l'assuré.

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. Cette garantie couvre en effet l'ensemble des frais de justice dans le cas de litiges contractuels et non contractuels survenus dans le cadre de la vie privée. Une intervention est prévue dans des cas tels que le divorce, les questions d'héritage, les litiges administratifs ainsi que les défenses au pénal. En d'autres termes, Ethias veut appliquer l'assurance dans son sens premier qu'est la **solidarité**.

Désireuse de promouvoir des comportements **écologiquement responsables**, Ethias récompense dans le cadre de son assurance auto les conducteurs qui roulent peu. Ainsi, les soucripteurs 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.

Ethias va plus loin encore. Avec l'**Eco-Package**, le propriétaire d'un véhicule « vert » (production de CO₂ inférieure à 120 g/km) peut non seulement bénéficier d'une diminution de sa prime RC d'assurance auto, mais également d'un tarif avantageux dans le cadre du crédit Auto. En outre, Ethias offre une réduction aux affiliés qui souhaitent suivre un Eco-stage afin d'apprendre à conduire de manière responsable et écologique.

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 le même but, le « **Contrat Starter 29/29** » récompense les jeunes conducteurs de moins de 26 ans à certaines conditions.

Ethias soutient également activement l'initiative **Bob**. Dorénavant, l'affilié bénéficie sans aucun frais de la garantie Bob dans le cadre de l'assurance véhicules automoteurs et la Familiale. Cette extension de garantie veille à ce que les dommages occasionnés au véhicule soient bien couverts quand Bob cause un accident en tort. Ainsi, tout sinistre occasionné au véhicule utilisé par l'affilié est également couvert en cas d'accident en tort lorsque l'assuré a fait appel à un Bob ou lorsque le Bob conduit un autre véhicule.

Enfin, l'esprit d'écologie qui anime Ethias se retrouve également dans son **assurance habitation** : les installations écologiques (panneaux photovoltaïques, boilers à énergie solaire, etc.) sont assurées par la police habitation sans aucune majoration de la prime.

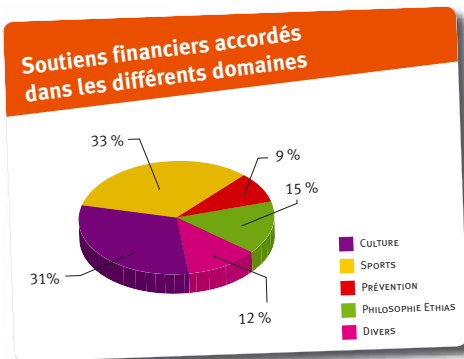


Ethias et la société

En offrant des produits et services simples et personnalisés au meilleur prix et avec le meilleur service possible, Ethias contribue au développement social et à la protection tant des personnes que des organisations.

Ethias attache beaucoup d'importance à sa philosophie d'assureur mutuel et à des valeurs comme l'humanisme, l'engagement, la proximité, le respect des autres et la solidarité. Ses valeurs se traduisent quotidiennement au travers d'un accueil chaleureux, du contact humain, du conseil personnalisé et de la recherche de solutions appropriées.

Ethias a à cœur de contribuer à différents projets qui encouragent la promotion de valeurs citoyennes, porteuses de cohésion sociale.



C'est ainsi qu'Ethias soutient les **Territoires de la Mémoire**¹. Il s'agit d'un Centre d'Education à la Tolérance et à la Résistance qui s'oppose à toutes formes d'extrémisme. Près de 70 villes ou communes se sont associées aux Territoires de la Mémoire. Forme de cordon sanitaire éducatif et pédagogique, ce réseau permet l'échange d'outils et de pratiques afin de mieux comprendre les enjeux de notre société et de mieux résister aux idées d'extrême-droite.

Ethias soutient également **C.R.E.C.C.I.D.E.**², Carrefour Régional et Communautaire de la Citoyenneté et de la Démocratie. Il s'agit d'une ASBL d'éducation à une **citoyenneté responsable** et de promotion de la démocratie.

Ethias soutient également l'initiative « **Message sans nom** »³, une campagne annuelle de sensibilisation qui entend contribuer à une société plus amicale et plus soucieuse d'autrui.

Par la force émotionnelle véhiculée par le sport et la culture, ainsi que les valeurs fondamentales qui les animent, telles que l'esprit d'équipe, le courage, la passion, l'endurance, la tolérance, l'ouverture, le dynamisme ou encore le respect, Ethias tente de construire des partenariats qualitatifs qui permettront une croissance durable de son identité, ainsi qu'une promotion aussi large et solide que possible de ses valeurs dans la société.

On peut citer à titre d'exemple le soutien d'Ethias à diverses fédérations sportives, l'**Ethias Trophy**⁴ ainsi que l'**Ethias Arena**⁵.

En 2007, Ethias a soutenu le Salon organisé par l'ASBL « **Tourisme Autrement** »⁶. Dans le cadre de l'accroissement important du tourisme mondial, facteur économique majeur, cette ASBL veut responsabiliser le comportement des touristes en mettant en exergue des concepts différents de tourisme qui répondent mieux aux critères éthiques et équitables dans le cadre du **développement durable**. Cette ASBL veut éviter les impacts négatifs sur les environnements naturels et culturels, tout en faisant bénéficier les populations locales des retombées économiques. Le Salon présente des acteurs du secteur du tourisme qui répondent à des critères stricts.

En sa qualité d'assureur, Ethias a toujours eu la volonté de prévenir tout comportement à risque. Tenant compte du lien existant avec son core business, la **prévention** et la sensibilisation en matière de sécurité routière, d'accidents corporels à la maison et au travail représentent un axe important de la politique de sponsoring de l'entreprise. Ainsi, Ethias soutient non seulement l'association des **Responsible Young Drivers**⁷, la **Fédémot**⁸, **Houtopia**⁹ et le projet « **On the road** »¹⁰ de la Vlaamse Stichting voor Verkeerskunde. En outre, Ethias est le seul assureur belge à adhérer à la Charte européenne de la sécurité routière dont l'objectif est de sauver chaque année 20 000 vies sur les routes européennes. L'implication d'Ethias dans cet ambitieux programme vise surtout et avant tout à rendre les véhicules plus sûrs et inciter les usagers à un meilleur comportement.

Ethias, en collaboration avec la GMF, a développé un site internet gratuit consacré à la **santé**. Il s'agit de www.e-sante.be. Ce site, riche en conseils et en rubriques informatives, se veut également un outil de prévention tant pour les affiliés d'Ethias que pour les non-affiliés. La version française du portail, www.e-sante.fr, a été élue meilleur site de santé de l'année par un public de 275 000 votants.

En 2007, Ethias a été partenaire des 19^e Journées du Patrimoine en Wallonie, des Dinant Jazz Nights, du Festival International du Film Francophone de Namur, du Championnat d'Europe de volley féminin et de « **Kamiel in Vuur en Vlam !** », une bande dessinée qui a pour objectif la prévention incendie auprès des enfants.

- 1 www.territoires-memoire.be
- 2 www.creccide.org
- 3 www.messagesansnom.be
- 4 www.ethias trophy.be
- 5 www.ethiasarena.be
- 6 www.tourisme-autrement.be
- 7 www.ryd.be
- 8 www.fedemot.be
- 9 www.houtopia.be
- 10 www.verkeerskunde.be



Encourager la diffusion de nos valeurs

Via l'AMICE ...

Persuadée que les sociétés mutuelles, avec leurs valeurs de solidarité et de responsabilité, apportent une plus-value incontestable à la construction d'une Europe socialement responsable et compétitive, Ethias s'engage activement au sein de l'AMICE (fusion des 2 organismes AISAM et ACME qui représentaient les mutuelles d'assurances au niveau européen). Ethias compte non seulement des représentants dans la quasi totalité des groupes de travail de l'AMICE, mais elle est également membre effectif du Conseil d'Administration de cette organisation.

Représentant 27 % du marché européen de l'assurance, les sociétés mutuelles d'assurances et leur organisation, l'AMICE, revendiquent la création d'un statut européen propre aux sociétés mutuelles. Ce statut permettrait à des sociétés mutuelles établies dans des États membres différents de nouer des collaborations et d'opérer des regroupements transfrontières.

Par ailleurs, les assureurs mutualistes demandent également que le projet européen « Solvency II » tienne compte des spécificités des mutuelles, en particulier en ce qui concerne l'existence des groupes mutuellistes au plan national et européen.

... et via BELSIF

BELSIF, le « Forum Belge pour l'Investissement Durable et Socialement Responsable », dont Ethias fait partie depuis 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 et universitaires.

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.

AISAM

BELSIF

acme

En collaboration avec l'AIM (Association Internationale de la Mutualité), les sociétés mutuelles d'assurances réunies au sein de l'AMICE travaillent depuis de longues années à la création d'un **statut européen** propre aux sociétés mutuelles.

Ces deux organisations bénéficient du soutien du Parlement européen et multiplient les démarches auprès de la Commission européenne et des gouvernements de l'Union européenne pour qu'ils comprennent **l'enjeu économique, social et concurrentiel** du dossier et ainsi obtenir leur adhésion au projet.

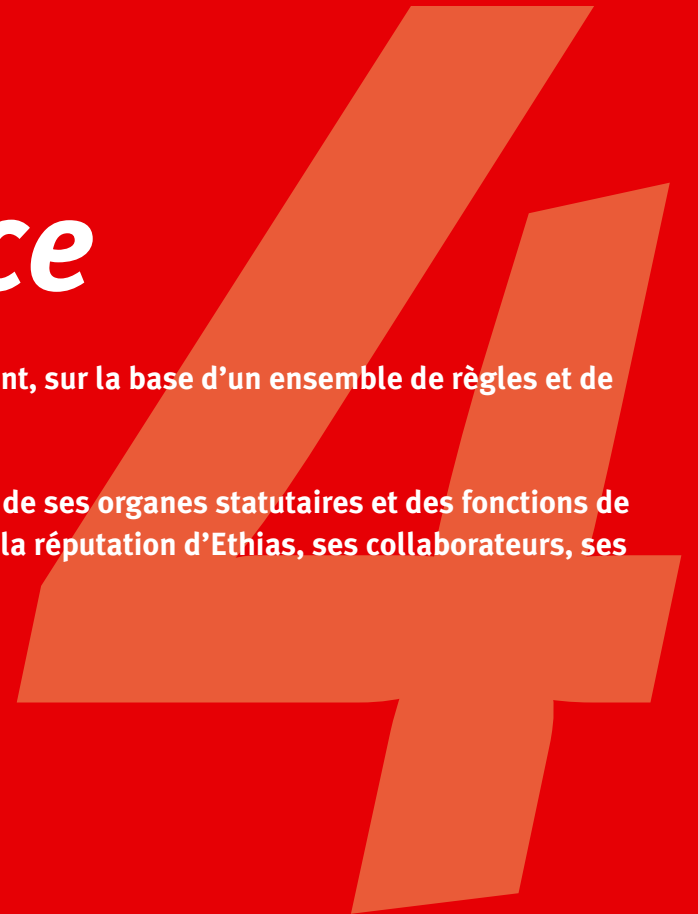
Ce statut consacrerait la reconnaissance des sociétés mutuelles sur le plan européen, permettrait des collaborations et **regroupements transfrontières** entre mutuelles et rétablirait des conditions de concurrence équitables avec les sociétés de capitaux et les coopératives, déjà dotées d'un tel statut européen.



Mode de gouvernance

La Corporate Governance peut se définir comme l'objectif visant à assurer correctement, sur la base d'un ensemble de règles et de comportements, la gestion et le contrôle d'une société.

Le présent chapitre donne une vision synthétique de la structure de gestion d'Ethias, de ses organes statutaires et des fonctions de contrôle indépendantes qui ont été mises en place, aux fins de protéger l'intégrité et la réputation d'Ethias, ses collaborateurs, ses affiliés, et plus généralement l'ensemble des parties prenantes.



La prévention des risques de gestion

La Compliance

La Compliance est une fonction de contrôle indépendante au sein de l'organisation. A ce titre, elle fait rapport au Comité de direction et au Conseil d'Administration pour lesquels elle constitue un outil de management.

Son statut, ses objectifs, ses missions ainsi que l'organisation de son activité sont définis dans une charte portée à la connaissance de tous les collaborateurs.

Sa mission fondamentale est d'agir à titre préventif afin de protéger les entités du Groupe Ethias des risques d'atteinte à l'intégrité et de maîtriser le risque de réputation. Cette activité préventive repose sur un processus continu d'analyse des risques compliance. Ces risques consistent essentiellement dans le non-respect d'obligations ou la violation d'interdictions légales, réglementaires ou prudentielles. La politique d'intégrité d'Ethias s'élabore sur la base de cette analyse des risques.

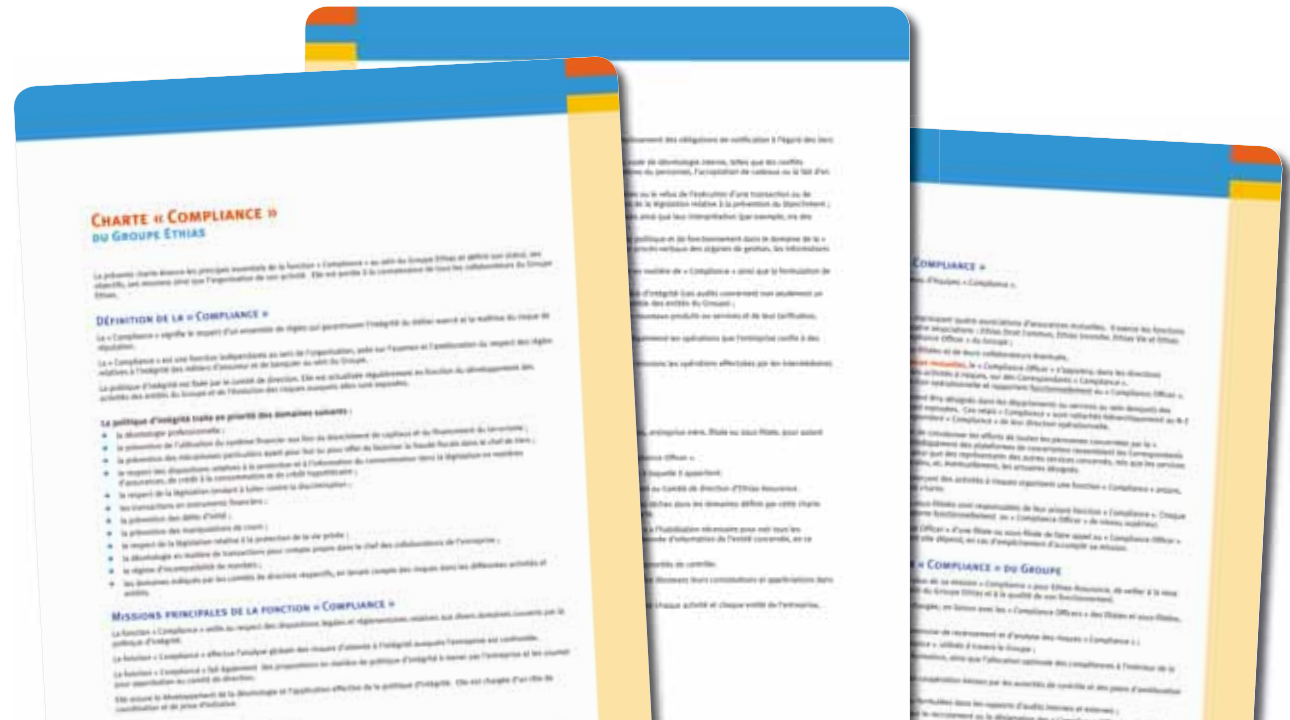
La politique d'intégrité, cadre général de l'activité de compliance, est fixée par le Comité de direction, sur proposition du Compliance Officer.

La Compliance existe pour protéger Ethias, son personnel et ses affiliés



La politique d'intégrité traite en priorité des domaines suivants :

- la déontologie professionnelle
- la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme
- la prévention des mécanismes particuliers ayant pour but ou pour effet de favoriser la fraude fiscale dans le chef de tiers
- le respect des dispositions relatives à la protection et à l'information du consommateur dans la législation en matière d'assurances, de crédit à la consommation et de crédit hypothécaire
- le respect de la législation tendant à lutter contre la discrimination
- le respect des règles de concurrence
- l'intermédiation et la distribution de produits et services bancaires et d'assurance
- les pratiques du commerce
- les pratiques de gestion en matière de sous-traitance
- le respect de la législation relative à la protection de la vie privée
- les conflits d'intérêts
- les domaines indiqués par les comités de direction respectifs



La politique d'intégrité est actualisée en fonction du développement et de l'évolution des activités ainsi que des risques auxquels ces activités sont exposées. Le Compliance Officer en assure la mise en œuvre effective au travers, notamment, de l'élaboration de procédures et codes de déontologie, de la rédaction d'instructions, de l'appréciation de la pertinence des instructions et procédures internes en matière de compliance, de la sensibilisation et de la formation permanente des collaborateurs, de l'examen des aspects compliance dans le cadre de l'élaboration de nouveaux produits ainsi que des promotions et actions commerciales ... Il est chargé d'un rôle de coordination et de prise d'initiative.

La Compliance est une structure fonctionnelle qui s'articule sur trois niveaux :

1. Un service Compliance central (7 collaborateurs), dirigé par un Compliance Officer. Le Compliance Officer d'Ethias Assurance, également Compliance Officer du Groupe Ethias, est chargé, en plus de ses missions pour Ethias Assurance, de veiller à la mise en œuvre uniforme de la fonction de compliance au sein du Groupe Ethias et à la qualité de son fonctionnement.
2. Des Correspondants Compliance (11) désignés dans les directions opérationnelles de l'entreprise et certains départements ayant une certaine taille ou ayant des activités à risques. Ils sont l'interface entre leur direction ou département auquel ils sont hiérarchiquement rattachés et le Compliance Officer auquel ils rapportent fonctionnellement.
3. Des Relais Compliance (52), courroies de transmission entre le Correspondant Compliance et les gestionnaires.

L'Audit interne

Le Groupe Ethias suit des procédures strictes et transparentes en matière de gestion des risques. C'est ainsi que l'Audit interne fait partie intégrante de la politique de management d'Ethias. **L'Audit interne est une fonction indépendante et permanente d'évaluation des activités, de la qualité et de l'efficacité des procédures et des méthodes de contrôle interne.** Il est rattaché directement au Comité de Direction et plus particulièrement à son Président. La fonction d'audit au sein d'Ethias est organisée conformément aux normes et standards de l'Institute of Internal Auditor (IIA) ¹.

L'Audit a pour principale mission d'assister les dirigeants et responsables du groupe Ethias afin qu'ils maîtrisent les risques majeurs susceptibles d'affecter la réalisation des objectifs. **Un plan d'audit est réalisé chaque année sur la base de l'analyse des risques de l'ensemble des activités du Groupe Ethias, y compris les filiales.** L'audit annuel est d'abord validé par le Comité de Direction et ensuite par le Conseil d'Administration.

L'Audit interne s'efforce de développer une approche proactive face à d'éventuelles fraudes. La philosophie de l'action des responsables de l'audit est de proposer des outils aux managers afin de mettre en place des processus plus simples et plus performants qui limiteraient les risques de fraude et les drames humains qui en résulteraient. Le nombre de personnes affectées à l'Audit interne atteint 10 collaborateurs.

En 2006, Ethias a diffusé une Charte de l'Audit. Celle-ci précise l'organisation et la mission de l'Audit interne.

Le gouvernement d'entreprise

Ethias se compose de quatre associations d'assurances mutuelles : Ethias Incendie, Ethias Droit Commun, Ethias Accidents du Travail et Ethias Vie.

Le législateur permettant depuis peu la fusion par absorption d'associations d'assurances mutuelles, il est prévu de fusionner Ethias Droit Commun et Ethias Incendie et de constituer ainsi une seule association IARD. Cette fusion sera soumise aux suffrages des membres d'Ethias Incendie et d'Ethias Droit Commun, à l'occasion des assemblées générales extraordinaires qui interviendront au cours du 1^{er} semestre de 2008.

Les organes statutaires de chaque association sont l'Assemblée Générale des membres, le Conseil d'Administration et le Comité Administratif, le Comité de Contrôle et le Comité de Direction. Les membres des Conseils d'Administration et des Comités de Contrôle sont énumérés dans le Rapport annuel d'Ethias (pages 1 à 5), lequel est disponible sur son site internet www.ethias.be.

L'Assemblée Générale des membres

L'Assemblée Générale discute et approuve les comptes, donne décharge au Conseil d'Administration, nomme et révoque les membres du Conseil d'Administration et du Comité de Contrôle et fixe le montant du jeton de présence. Elle statue également sur les propositions de répartition de ristournes.

Dans une mutuelle d'assurances, la démocratie représente la composante centrale du mode de gouvernance.

La qualité de membre s'acquiert différemment d'une association à l'autre : en Incendie et en Droit Commun, sont membres les personnes morales de droit public ou « semi-publiques » souscriptrices d'un contrat d'assurance. En Vie et en Accidents du Travail, tout souscripteur d'un contrat est membre.

Le Conseil d'Administration

Chaque association d'assurances mutuelles formant Ethias possède son propre Conseil d'Administration, composé de membres désignés par l'Assemblée Générale parmi les membres de l'association ou ceux qui les représentent. Les membres du Comité de Direction sont de droit administrateurs.

Les Conseils d'Administration des quatre entités d'Ethias tiennent des réunions communes. Ils se réunissent une fois par mois.

Le Conseil d'Administration est compétent pour arrêter provisoirement le bilan et le compte de résultats, déterminer la politique générale d'Ethias ainsi que la politique des placements. Il nomme également les membres du Comité de Direction et fixe le montant de leur rémunération.

Le Conseil d'Administration comprend des administrateurs indépendants. Il s'agit d'une démarche volontaire qui s'inscrit dans le cadre du respect des principes de la Corporate Governance.

En mai 2006, un Comité d'Audit a été créé au sein des Conseils d'Administration afin de renforcer davantage le contrôle interne et l'audit interne.

Il est composé de quatre administrateurs non membres du Comité de Direction, dont deux administrateurs indépendants. Participent également aux réunions, sans en être membres, le président du Comité de Direction, l'auditeur interne et le cas échéant le commissaire agréé.

Le Comité d'Audit se réunit au moins quatre fois par an.

Il délibère régulièrement sur :

- l'état du contrôle interne
- le fonctionnement du service d'Audit interne
- l'information financière externe, en ce compris le respect des dispositions légales, réglementaires et statutaires, ainsi que la conformité avec les règles établies par le conseil d'administration

Le Comité Administratif

Composé des Président et Vice-Présidents des Conseils d'Administration, le Comité Administratif prépare les réunions des Conseils d'Administration et en fixe l'ordre du jour. Il est présidé par le Président des Conseils d'Administration. Les membres du Comité de Direction y participent avec voix délibérative.

Le Comité de Direction

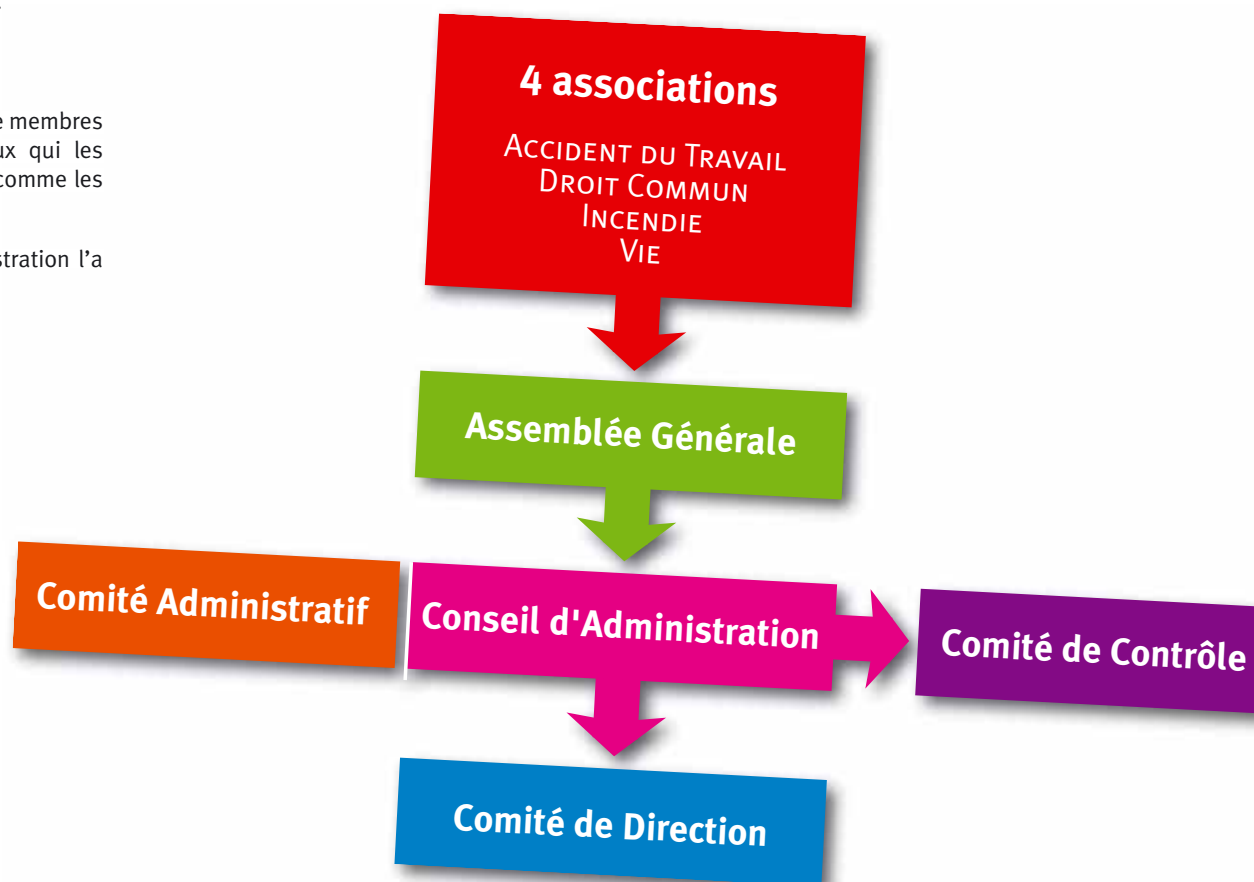
Sous la surveillance du Conseil d'Administration, le Comité de Direction est chargé de la gestion et de la direction effective de la société. En 2007, il compte quatre membres : le Directeur Général, qui préside le Comité de Direction, le Directeur Général Adjoint et deux autres Directeurs.

En décembre 2007, les statuts d'Ethias ont été modifiés pour permettre l'élargissement du Comité de Direction de 4 à 6 membres notamment.

Le Comité de Contrôle

Les Comités de Contrôle des quatre entités d'Ethias sont composés de membres nommés par les Assemblées Générales parmi les affiliés ou ceux qui les représentent, en dehors des Conseils d'Administration. Ils tiennent, comme les conseils, des réunions communes une fois par mois.

Le Comité de contrôle exécute la mission dont le Conseil d'Administration l'a chargé.



Valeurs sociétales et performance économique

Le statut d'Ethias, ses valeurs, ses spécificités et son adhésion à l'économie sociale se traduisent concrètement dans ses activités et ses engagements. En tant qu'acteur économique soucieux de pérennité sur le long terme, Ethias se doit bien entendu de conjuguer valeurs sociétales avec performance économique.

BOOST Ethico

Depuis octobre 2004, Ethias commercialise Ethico Invest - devenu entre temps BOOST Ethico - un produit financier de la **branche 23**. Ce produit allie **éthique** et **solidarité**. En plus d'investir exclusivement dans un fonds mixte composé d'actions et d'obligations de sociétés qui ont axé leur croissance sur l'éthique, tel que certifié par Ethibel ou Triodos, le client a la possibilité, s'il le désire, de redistribuer tout ou partie de la plus-value réalisée à un panel d'organismes sélectionnés par le Comité d'Éthique - Réseau Financement Alternatif, Netwerk Vlaanderen, Oxfam Magasins du monde et Pour la Solidarité.

D'autre part, un projet de redynamisation du produit a été présenté. Celui-ci devrait être mis en œuvre dans le cadre des plans d'actions 2008.

FIRST Epargne-Pension

Dans le cadre du Plan pluriannuel de RSE, Ethias a sollicité et obtenu la certification Ethibel¹ pour le produit FIRST Epargne-Pension.

Depuis fin 2005, tout nouveau contrat ou versement sur un compte FIRST Epargne-Pension est investi selon les critères du label de qualité Ethibel Excellence.

Même si Ethias excluait déjà les investissements dans les entreprises liées à l'armement controversé ou qui ne respectent pas les normes de l'Organisation Internationale du Travail, **le client a désormais la garantie de n'investir que dans des actions et des obligations éthiques et durables.**

Grâce à cette collaboration avec Ethibel, bureau de conseil indépendant spécialisé dans les placements éthiques et durables, **Ethias est la seule compagnie d'assurances en Belgique à offrir une épargne-pension qui contienne et respecte des critères éthiques.** Le processus de certification de FIRST Epargne-Pension a impliqué pour Ethias de se défaire de valeurs non approuvées, et d'investir tout nouvel encours dans le registre Ethibel Excellence.

Ethias Global 21 Ethical

Ce produit de branche 21 a été finalisé en 2006. Il s'adresse aux Collectivités et **répond à 100 % à la labellisation éthique d'Ethibel**. Par le lancement de ce produit, Ethias entend répondre concrètement à la demande sans cesse croissante de produits financiers éthiques parmi les institutionnels belges.

En 2007, Ethias a veillé à doter ce produit de deux **mécanismes solidaires**, en collaboration avec ses partenaires éthiques Réseau Financement Alternatif et Netwerk Vlaanderen. D'une part, Ethias s'engage à rétrocéder à l'un des partenaires (au choix du client) une prime de solidarité de 0,05 % du capital moyen investi dans le fonds en fin de chaque année. D'autre part, l'affilié qui le souhaite peut également rétrocéder tout ou partie de son rendement à l'association de son choix.

Année après année, on peut voir qu'Ethias ne cesse d'enrichir son offre de produits financiers éthiques et responsables, y compris ses produits les plus populaires.

LIFT MultiSecurity

En octobre et en décembre 2007, **le LIFT MultiSecurity a reçu le label d'Ethibel**. Pour ce faire, les 20 actions internationales du panier ont été sélectionnées sur la base de critères de durabilité, selon le cahier des charges d'Ethibel.

La caractéristique éthique du produit a d'ailleurs particulièrement été mise en évidence dans les campagnes publicitaires.



¹ www.ethibel.org

Des participations à valeur sociétale ajoutée

Ethias revendiquant son appartenance à l'économie sociale, les entreprises de ce secteur sont des clients privilégiés qu'elle entend soutenir activement. Ainsi, à côté de participations dans les secteurs de l'assurance, de la finance, de l'informatique ou de l'industrie, Ethias possède des participations financières dans le domaine de l'**économie sociale** :

- Fonds d'économie sociale : Netwerk Rentevrij, Startcentrale, Carolidaire ...
- Organismes de micro-financement : Incofin, Impulse Microfinance Investment Fund ...
- Crédit hypothécaire social : guichets du crédit social

Ethias soutient également des **hôpitaux et centres de soins**, tels que des centres de psychiatrie et de revalidation pour personnes âgées ainsi que des centres de recherches.

Dans le cadre de sa politique des participations financières, Ethias tient à soutenir également la **recherche scientifique**.

Ainsi, Ethias possède quelque 11 % du fonds Theodorus II, qui permet le financement en (quasi-) fonds propres des sociétés issues de la valorisation de la recherche scientifique de l'ULB.

Quant au Brussels I³ Fund NV, dont Ethias possède 18 % des parts, il a été envisagé comme un point de convergence des trois éléments Imagination, Innovation et Incubation.

Comme pour Theodorus II, l'objectif du Brussels I³ Fund est de mettre du capital à la disposition des spin-offs, mais de la VUB cette fois. En participant au capital de Brussels I³ Fund, Ethias contribue à la réalisation d'une politique innovante de valorisation de la recherche et de l'esprit d'entreprise à la VUB.

Ethias est également le partenaire d'Icab, centre d'innovation et d'incubation créé au travers de la VUB, et de Baekeland Fonds II, fonds d'investissement de l'Université de Gand.

En 2007, le capital souscrit pour des participations à valeur sociétale ajoutée s'est élevé à 10 878 594 euros, contre 9 397 048 euros en 2006, soit une augmentation de 15 %.

En 2007, ce montant se répartissait de la façon suivante entre les différents domaines :

- Recherche scientifique : 14 %
- Santé : 16 %
- Financement de projets sociaux : 41 %
- Logement social et sociétés de prêts sociaux : 14 %
- Micro-financement : 15 %

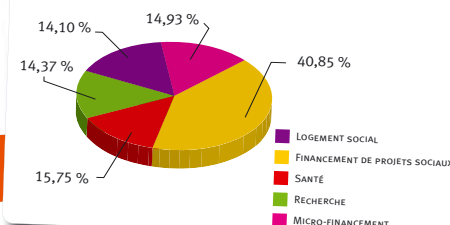
Impulse Microfinance Investment Fund

Ethias est actionnaire d'Impulse, le plus grand fonds d'investissement privé belge en micro-financement. Cette société investit dans des institutions de micro-financement (IMF) actives dans les pays en voie de développement. Détenant 15 % des actions émises, Ethias est le deuxième actionnaire d'Impulse.

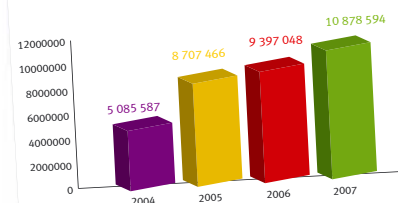
Triodos Banque

Ethias est actionnaire de Triodos (1,72 % au 31/12/2007). Cette banque éthique finance des sociétés, des institutions et des projets à dimension culturelle et sources de bienfaits pour les hommes et l'environnement et ce, grâce au soutien de dépositaires et d'investisseurs désireux d'encourager les entreprises à assumer leur responsabilité sociale et de promouvoir une société durable. La mission principale de Triodos est de contribuer à créer une société qui défende la qualité la vie des personnes et pour qui la dignité humaine est au cœur des préoccupations. Soutenant fermement le développement durable, Triodos veille à permettre à des particuliers, des institutions et des entreprises d'utiliser l'argent avec plus de conscience, en faveur des personnes et de l'environnement.

Participations à valeur sociétale ajoutée par domaine



Evolution du capital souscrit



impulse

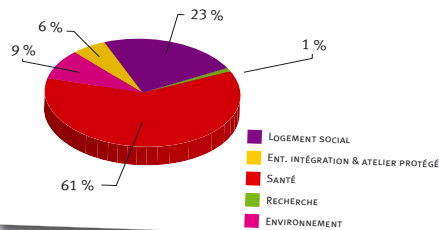


Banque Triodos



Le Code d'Investissement et le Code de Conduite de la Direction Finances

Crédits accordés par Ethias Banque au secteur de l'économie sociale



Grâce à notre Code d'investissement, nous avons la garantie de toujours respecter nos valeurs

En tant que membre de l'économie sociale, Ethias Assurance a jugé utile et nécessaire de prévoir une approche rigoureuse, éthique et transparente dans sa gestion des transactions financières.

Ainsi, en 2005, le Comité d'Éthique a approuvé la diffusion d'un Code d'Investissement, ainsi que d'un Code de Conduite de la Direction Finances.

Le Code d'Investissement a été revu en 2006. Dans le respect des valeurs qui animent l'entreprise, il stipule que toute opération financière effectuée par ou pour le groupe **Ethias doit respecter scrupuleusement les principes de base de l'O.I.T.**

Ethias, ses contreparties et ses intermédiaires s'engagent de plus à ne pas investir dans les entreprises liées à la production ou à la vente d'armement controversé (bombes à fragmentation, mines anti-personnel, armement à l'uranium appauvri ...).

Le Code d'Investissement a été envoyé à tous les intermédiaires et contreparties de la Direction Finances d'Ethias Assurance pour application immédiate et des sanctions ont été prévues en cas de non-respect.

En outre, le Code de Conduite définit lui aussi un ensemble de règles de déontologie professionnelle et de procédures spécifiques permettant de s'assurer que les membres du personnel de la Direction Finances de l'entreprise exercent leur mission dans le respect des valeurs d'Ethias Assurance.

Dans le cadre de ses investissements financiers, Ethias a le devoir d'agir au mieux des intérêts à long terme de ses affiliés, tout en respectant scrupuleusement les valeurs humanistes imposées dans le Code d'Investissement. C'est la raison pour laquelle Ethias a formulé le projet, dans la foulée de son adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies, de souscrire en 2008 aux **Principes pour l'Investissement Responsable des Nations Unies**¹. L'application de ces principes fondamentaux, tels que promulgués par l'ONU, permettra d'investir l'ensemble des réserves propres à Ethias ainsi que celles des affiliés tout en respectant les grands objectifs de la société, qu'ils soient environnementaux, sociaux ou sociétaux.

Afin d'améliorer la sélection de ses investissements sur base de critères sociaux, sociétaux et environnementaux fiables et reconnus, la Direction Finances d'Ethias optera en 2008 pour une collaboration avec l'agence européenne de notation extra-financière **Vigéo**². Grâce à la mesure des performances des entreprises effectuée par Vigéo en matière de développement durable et de responsabilité sociale, nos gestionnaires d'actifs disposeront d'un outil appréciable pour évaluer à tout moment l'adéquation de leurs investissements avec les valeurs fondamentales d'Ethias.

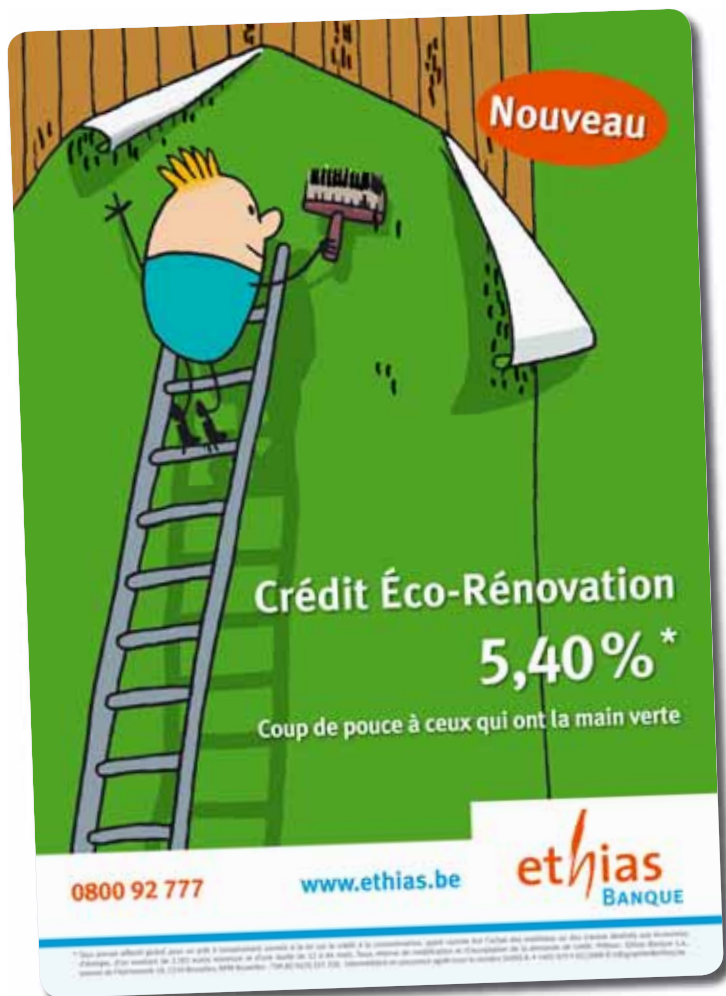
¹ PRI - Principles for Responsible Investments, www.unpri.org.
² www.vigéo.com



Ethias Banque

Une banque impliquée dans l'économie sociale

Filiale à 100 % d'Ethias Assurance, Ethias Banque tend à développer une stratégie qui est en cohérence avec la volonté d'Ethias Assurance de promouvoir des actions d'économie sociale, notamment au travers des relations de proximité avec d'autres acteurs de ce domaine, comme Crédal ou Hefboom.



Au 31 décembre 2007, Ethias Banque a octroyé 70 000 000 d'euros en crédits dans le secteur de l'économie sociale, dans la proportion suivante :

- Santé : 61 %
- Logement social : 23 %
- Environnement : 9%
- Entreprises d'intégration et ateliers protégés : 6 %
- Recherche : 1 %

Un certain nombre d'acteurs sociaux (locaux, régionaux, communautaires ou fédéraux) placent des fonds chez Ethias Banque. Ceux-ci appartiennent généralement au secteur public (CPAS ...) ou para-public (intercommunales ...).

L'ambition d'Ethias Banque est de devenir un banquier de référence dans le secteur de l'économie sociale.

Une banque soucieuse de l'environnement

En octobre 2007, Ethias Banque a lancé son crédit **Eco-Rénovation**. Grâce à ce crédit, Ethias souhaite motiver et soutenir financièrement ses clients dans les transformations qu'ils envisagent d'entreprendre en vue d'améliorer la qualité écologique et énergétique de leur habitation.

Ces transformations concernent principalement le placement de double vitrage ou l'isolation du bâtiment. Bien entendu, d'autres techniques innovatrices peuvent être financées à des conditions particulièrement avantageuses : les panneaux photovoltaïques, l'installation d'une toiture verte ou d'un système individuel d'épuration d'eaux usagées, etc.

En outre, Ethias Banque applique un tarif unique, ce qui permet à de petits financements d'être également envisagés à des taux attractifs.

La politique sociale d’Ethias

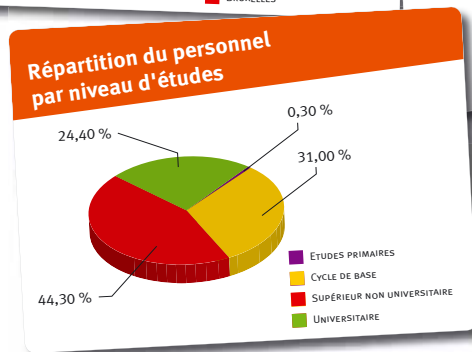
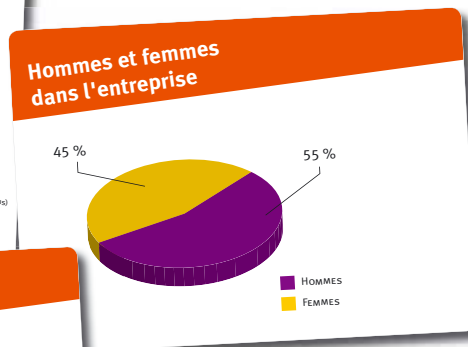
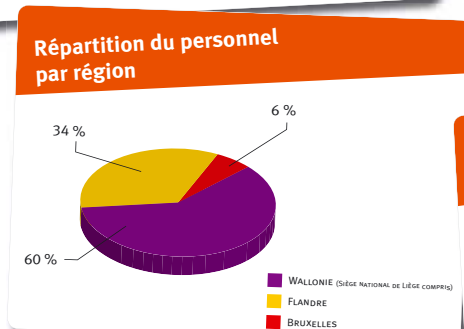
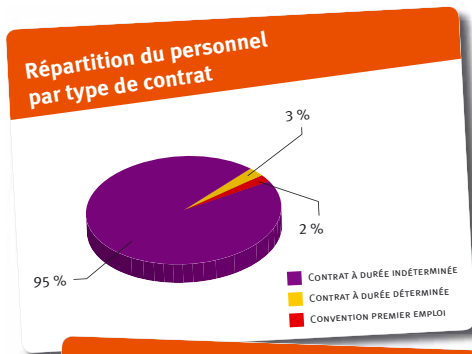
Cette partie du Rapport Sociétal expose les résultats de la politique menée par Ethias Assurance vis-à-vis de ses collaborateurs. Le leitmotiv de la politique de Gestion des Ressources Humaines d’Ethias est de disposer d’un personnel compétent et motivé pour assurer la pérennité d’une entreprise responsable socialement et ce, dans le cadre d’un dialogue permanent.

Les collaborateurs

Ethias, société belge, est implantée dans les trois régions du pays. Sur les 1 840 personnes employées sous contrat de travail Ethias (1 779,57 ETP), 1 096 se trouvent au siège national de Liège et dans les bureaux francophones, 630 à Hasselt et dans les bureaux néerlandophones et 114 à Bruxelles.

L'importance qui est accordée à la stabilité de l'emploi se marque notamment par la part importante des contrats à durée indéterminée dans le nombre total d'employés.

L'âge moyen d'un collaborateur d'Ethias Assurance est de 40 ans et 6 mois. L'ancienneté moyenne est de 14 ans et 2 mois.



Diversité

La Diversité a constitué un chantier majeur du Comité d'Éthique en 2006 et en 2007.

C'est ainsi qu'en mars 2006 une **Charte de la Diversité** interne a été adoptée.

Par cette Charte, Ethias affirme sa conviction que le Pluralisme et la Diversité constituent des facteurs de progrès pour l'entreprise et qu'une démarche pro-diversité contribue à son efficacité et à la qualité de son image vis-à-vis de ses différentes parties prenantes (clients, affiliés ...).

La Charte de la Diversité met l'accent sur le dialogue social en déclarant que : « il est aussi de la responsabilité des partenaires sociaux de s'engager et de définir annuellement les différents axes de concertation et d'amélioration sur la lutte contre les discriminations au travail ».

En octobre 2006, Ethias s'est portée candidate au **Label Égalité - Diversité**, mis en place par les ministres de la Fonction publique et de l'Emploi.

Le 22 mars 2007, le Label Égalité - Diversité était officiellement attribué à l'entreprise pour une durée de 3 ans.

Pour ce faire, Ethias a dû répondre aux exigences suivantes :

- Respecter la législation anti-discrimination
- Diffuser en interne une enquête sur la perception de la non-discrimination et de la Diversité dans l'entreprise
- Créer un Groupe de Travail dédié à la Diversité, en concertation avec les organisations syndicales
- Adopter un Plan de Diversité sur trois ans.

L'enquête réalisée début janvier 2007 auprès des collaborateurs dans le cadre de la candidature au Label Égalité - Diversité a été un succès. En effet, plus de 23 % des collaborateurs y ont répondu en l'espace d'une semaine.

1 www.site.kifkif.be/jobbeurs

2 www.mrax.be

L'enquête comportait plusieurs parties : elle se proposait en effet non seulement de mesurer la sensibilité des travailleurs et de dresser un état des lieux sur la Diversité dans l'entreprise, mais également de déterminer les attentes des collaborateurs en la matière.

Vu la longueur de l'enquête, il n'est pas possible de développer ici les résultats dans leur intégralité. Plusieurs méritent cependant d'être soulignés :

- Pour 68 % des répondants, « la culture et les valeurs d'Ethias sont efficaces pour favoriser la diversité et lutter contre les discriminations ».
- Pour une large majorité de collaborateurs, la présence de collaborateurs d'origine étrangère ou handicapés constitue une valeur ajoutée pour l'entreprise.
- « La conciliation vie privée/vie professionnelle est aisée pour les collaborateurs d'Ethias » selon 72 % des répondants.
- 21 % des participants mentionnent qu'ils sont de nationalité ou d'origine étrangère.

L'enquête a de plus révélé que, au cours des 5 dernières années, 83 % des répondants n'ont jamais été témoins de paroles ou d'actions sexistes. Ce chiffre monte à 88 % pour des paroles ou actions racistes et 95 % pour des paroles ou actions homophobes.

Ces différents éléments démontrent que le climat général dans l'entreprise est plus que favorable à une politique concrète de gestion de la Diversité.

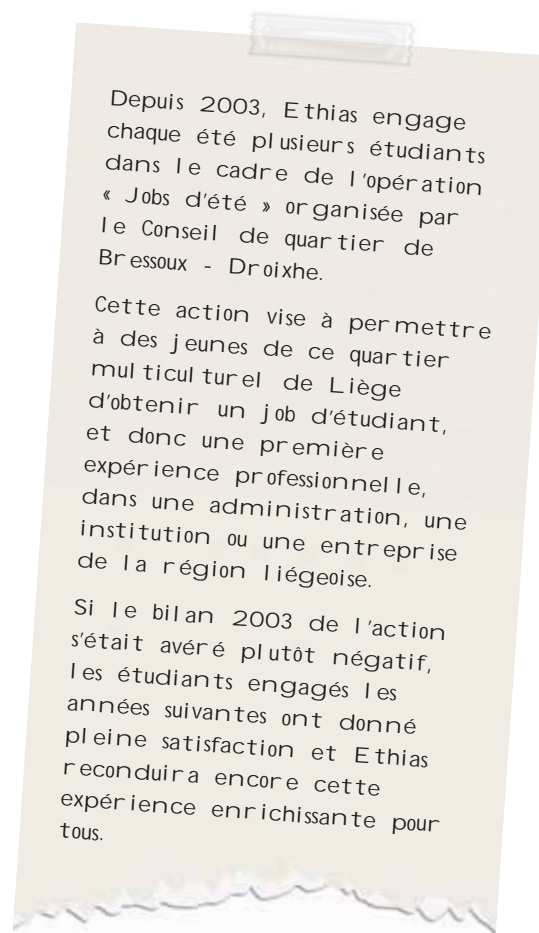
Depuis 2007, Ethias participe à des bourses à l'emploi à destination de publics d'origine allochtone, comme celle organisée par la plateforme Kif Kif¹ ainsi que par le Mrax².

Dans le cadre des plans d'actions liés au Label, deux journées de sensibilisation à la diversité ont été organisées par l'entreprise les 7 et 24 octobre 2007 avec le concours du théâtre d'entreprise Klein Barnum. Ces journées ont permis de façon ludique de se rendre compte des implications de la diversité dans le quotidien professionnel. Ces manifestations ont réuni plus de 600 participants.

Le taux de travailleurs à temps partiel chez Ethias Assurance est faible (14,6 %). Deux facteurs peuvent expliquer ce fait. Tout d'abord, la durée hebdomadaire de travail chez Ethias est de 34 h 30. D'autre part, une majorité de travailleurs peut choisir ses heures d'arrivée et de départ (avant 9 h et après 16 h). Cette organisation du temps de travail contribue à une articulation harmonieuse entre vie professionnelle et vie familiale. Par contre, ici comme ailleurs, le travail à temps partiel est essentiellement le fait des femmes (4 % des collaborateurs d'Ethias Assurance sont à temps partiel contre 27,4 % des collaboratrices).

C'est le temps partiel à 4/5^e temps qui rencontre le plus de succès : 59 % des collaborateurs à temps partiel ont en effet choisi ce régime de travail contre 31 % pour le mi-temps.

En matière de recrutement, aucun incident lié à la discrimination n'a été enregistré en 2007.



Stabilité de l'emploi et mobilité interne

La politique de Gestion des Ressources Humaines témoigne de la conviction qu'il n'est pas de cohésion sociale dans l'entreprise sans emploi durable.

Afin de pouvoir garantir cette stabilité de l'emploi, Ethias entend encadrer étroitement l'évolution de sa masse salariale. Sur les deux dernières années, elle a pu maintenir la croissance de la masse salariale à moins de 10 %, l'effectif n'ayant augmenté que de 3,1 %.

En 2007, Ethias a enregistré 95 départs et a procédé à 92 embauches.

En 2007, seuls 11 départs (hors fin de contrat, décès ou pensions et prépensions) ont été enregistrés ce qui représente un turnover de 0,6 %. En matière de départ volontaire, il est de 0,4 % : un tel pourcentage est le signe non seulement de bonnes conditions de travail mais aussi d'une politique sociale active.

Ainsi, Ethias ne se sépare pas de ses collaborateurs à la légère mais seulement quand des motifs graves l'y contraignent. S'il n'est pas systématique de soumettre à des « exit interviews » les collaborateurs quittant l'entreprise, il est prévu de pousser la réflexion sur ce procédé en vue de le développer.

Afin cependant d'augmenter les chances de nouer avec ses collaborateurs des relations de travail durables, Ethias préfère amorcer celles-ci par des contrats à durée déterminée (en général d'un an). La plupart de ceux-ci sont prolongés en contrats à durée indéterminée.

Cette stabilité de l'emploi constitue un atout pour la compétitivité de l'entreprise pour autant qu'elle soit assortie de mesures favorisant l'acquisition de compétences et la mobilité interne. Un objectif principal de la politique de Gestion des Ressources Humaines, pour les prochaines années, est d'accroître cette mobilité interne. Pour ce faire, des outils existent déjà, et d'autres seront développés, dans les prochaines années.

L'affichage des emplois vacants sur l'Intranet se veut un premier facteur de sensibilisation des collaborateurs à cet objectif. La grande majorité de ces annonces concernent des postes d'employés et d'inspecteurs. Chaque annonce de vacance d'emploi est accompagnée d'une description de fonction, détaillant les objectifs, tâches et compétences requises par la fonction. Cette description de fonction servira de document de référence, notamment en matière d'évaluation.

La **Mobility Team** entend également répondre à ce souci de mobilité. Cette équipe volante a pour but d'encadrer la mobilité en faisant acquérir aux collaborateurs qui le souhaitent des compétences dans divers domaines. Ainsi pourront leur être confiées des missions ponctuelles d'aide dans les services qui en éprouvent le besoin. La Cellule pluridisciplinaire, structure d'intégration et de formation pour les jeunes universitaires à leur entrée chez Ethias, fait également partie de la Mobility Team. Il est prévu de renforcer ces structures.

Formation et gestion des compétences

Une gestion des compétences efficiente représente un préalable indispensable à toute politique de mobilité interne efficace. Dans cette perspective, les formations proposées par Ethias à ses collaborateurs leur permettent de s'adapter aux exigences fluctuantes du marché.

La formation continue participe activement au plein épanouissement professionnel et social de chacun.

Ethias a créé l'Ethias Competence Center (ECC) au cours du premier semestre 2005 afin d'intégrer la formation dans une dynamique plus large basée sur le développement et la gestion des compétences techniques ou comportementales. La nouvelle structure implique tous les départements de l'entreprise, permettant aux Directeurs d'exprimer leur vision stratégique et leurs attentes, et ce notamment via le « Correspondant ECC » désigné dans chaque direction. L'ECC a été structuré comme une université de manière à définir et actualiser le programme de formation au regard des objectifs stratégiques, des Plans d'actions et des évolutions légales et/ou de l'actualité.

L'année 2007 a vu se terminer le parcours ECC à destination du management. D'autres thèmes tels que l'élaboration d'évaluations et la tenue d'entretiens d'évaluation ont également été proposés. Dans la foulée, des parcours ECC spécifiques aux inspecteurs ont été mis en place. Par ailleurs, un programme ECC concernant l'encadrement de proximité a débuté en 2007 et se terminera au cours du 1^{er} semestre 2008.

En 2008, outre des modules complémentaires à destination du management (techniques de présentation, sensibilisation à la qualité téléphonique ...), un accent particulier sera mis sur les formations commerciales à destination des responsables et collaborateurs des bureaux régionaux et des contacts-centers ainsi qu'à destination des inspecteurs.

Pendant toute l'année 2007, les évolutions techniques et juridiques des différents métiers ont fait l'objet d'une attention particulière dans la perspective d'organiser des formations en conséquence.

Ethias envisage sa politique de formation comme étroitement liée à la mobilité interne grâce à laquelle un emploi durable pourra être garanti à chacun. Il s'agit également d'offrir à tous les collaborateurs une voie supplémentaire d'accomplissement personnel et professionnel.

Pour le futur, Ethias envisage d'utiliser l'ECC comme canal de diffusion des valeurs du groupe auprès de l'ensemble de ses collaborateurs, en organisant par exemple des sessions consacrées à la Qualité, à la Responsabilité Sociétale ou à la Diversité.

Ethiascompetencecenter

Les missions de l'Ethias Competence Center (ECC) sont :

- * Développer les différentes compétences pour chacun des métiers présents au sein du Groupe Ethias par la mise en œuvre de programmes de formations spécifiques, quels que soient la formation initiale, l'âge ou la fonction du bénéficiaire. Les fonctions permutables sont également concernées
- * Assurer une adéquation entre l'évolution des différents métiers et les programmes proposés



« Dans la convivialité (...), nous avons ouvert notre esprit aux autres sous l'animation d'un formateur au charisme et à la compétence remarquable et ce, dans le but de développer notre leadership et notre communication ».

ECC Encadrement de Proximité, séminaire résidentiel Leadership et Communication.

L'économie sociale, c'est un bon dosage d'intérêt financier, d'attention pour les affiliés et d'intérêt pour le personnel. Ils sont tous sur le même pied d'égalité.

En tant que société belge, et donc bilingue par nature, Ethias tient à donner à chacun la possibilité d'accroître son potentiel linguistique. C'est ainsi que des formations en français, en néerlandais et, dans une moindre mesure, en allemand et anglais sont proposées depuis de nombreuses années pendant les heures de travail.

Dans le cadre des nouvelles formations de l'ECC, des enquêtes de satisfaction portant tant sur des données quantitatives que sur des appréciations qualitatives sont réalisées auprès des participants.

1 281 personnes, soit 70 % des collaborateurs ont reçu une ou plusieurs formations. Ils étaient 75,5 % en 2006. Cette diminution s'explique par une baisse du nombre d'engagements.

En 2007, 2 066 121 euros ont été consacrés à la formation, soit 1,37 % de la masse salariale.

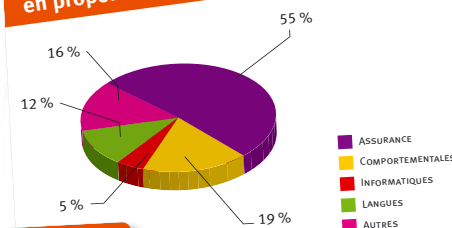
Ethias perçoit des subsides pour certains programmes de formation, comme par exemple le programme « Une seconde langue assurée ».

Bien que tous les collaborateurs d'Ethias, sans exception, bénéficient d'heures de formation, dans les faits, on constate que les universitaires en reçoivent proportionnellement plus. La raison en est que les jeunes universitaires engagés sont intégrés dans la Cellule Pluridisciplinaire, où de nombreuses heures tant de théorie que de travaux pratiques leur sont dispensées. À l'avenir, les collaborateurs de la Mobility Team seront davantage impliqués dans les formations en vue d'une plus grande flexibilité.

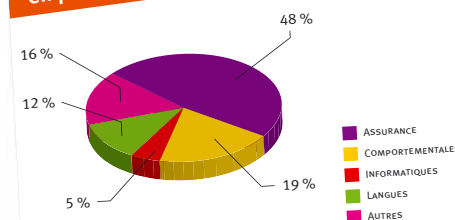
En matière de formation, les objectifs pour 2008 et les années suivantes sont :

- * Accroître le nombre de personnes bénéficiant de formations.
- * Établir une meilleure adéquation entre formations et besoins réels de l'entreprise. Pour ce faire la GRH et les correspondants ECC seront chargés de définir des objectifs.
- * Mettre en place des formations en rapport avec les valeurs de l'entreprise.

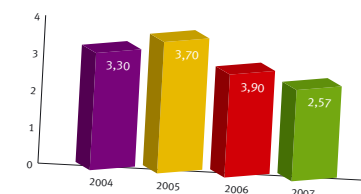
Répartition des formations en proportion du nombre d'heures



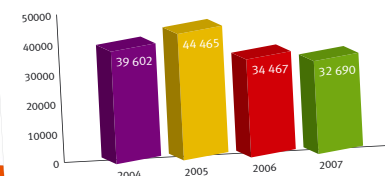
Répartition des formations en proportion du coût



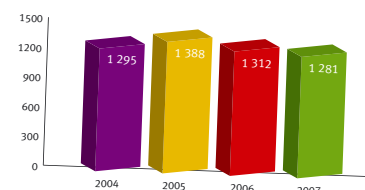
Durée moyenne de la formation par collaborateur (nombre de jours)



Investissement temps (nombre d'heures)



Investissement humain (nombre de participants différents)



Politique de rémunération

Chez Ethias Assurance, les nouveaux collaborateurs engagés à partir du 1^{er} janvier 2007 bénéficient d'une politique de rémunération et d'avantages qui permet de lier leur rémunération d'une part aux responsabilités qu'implique la fonction occupée et, d'autre part, à leurs compétences acquises dans l'exercice de cette fonction.

Non seulement afin d'être en mesure de retenir les meilleurs profils, mais surtout afin de garantir à ses collaborateurs un niveau de vie et un pouvoir d'achat confortables, le package salarial offert par Ethias compte parmi les plus avantageux du secteur, et ce notamment en raison des nombreux avantages extra-légaux octroyés, qu'il s'agisse d'avantages financiers, en nature ou octroyés via l'Amicale du personnel.

L'Amicale du personnel d'Ethias Assurance est un instrument structuré, sous le patronage du Comité de Direction et géré par des administrateurs élus directement au sein du personnel actif et retraité. L'objectif de cette association est d'assurer, tant aux collaborateurs actifs que retraités, mais aussi aux membres de leur famille directe, une sécurité et un bien-être complémentaires.

L'Amicale d'Ethias organise pour ses membres de nombreuses activités : sportives, récréatives, culturelles ...

Via un site Intranet propre, les membres peuvent être au courant des actualités, passer des petites annonces, diffuser les photos des activités passées ...

L'association de l'Amicale est au service de ses membres et de leur famille, soit au total plus de 5 000 personnes.

Une attention particulière est portée au volet de la santé : certains frais médicaux et paramédicaux des collaborateurs et de leurs conjoint et enfants sont pris en charge par l'Amicale du personnel.

Tous les salariés de l'entreprise sont couverts par une assurance de groupe offerte par l'entreprise.

Par l'octroi de certains avantages, Ethias révèle son souci du bien-être de ses collaborateurs, celui-ci passant notamment par une articulation harmonieuse entre vies privée et professionnelle. En plus de ceux imposés par le secteur, Ethias accorde à ses collaborateurs des jours de congé complémentaires en fonction de l'ancienneté. Pendant les 7 derniers jours du congé de paternité, Ethias intervient financièrement pour maintenir à 100 % le salaire de ses collaborateurs.

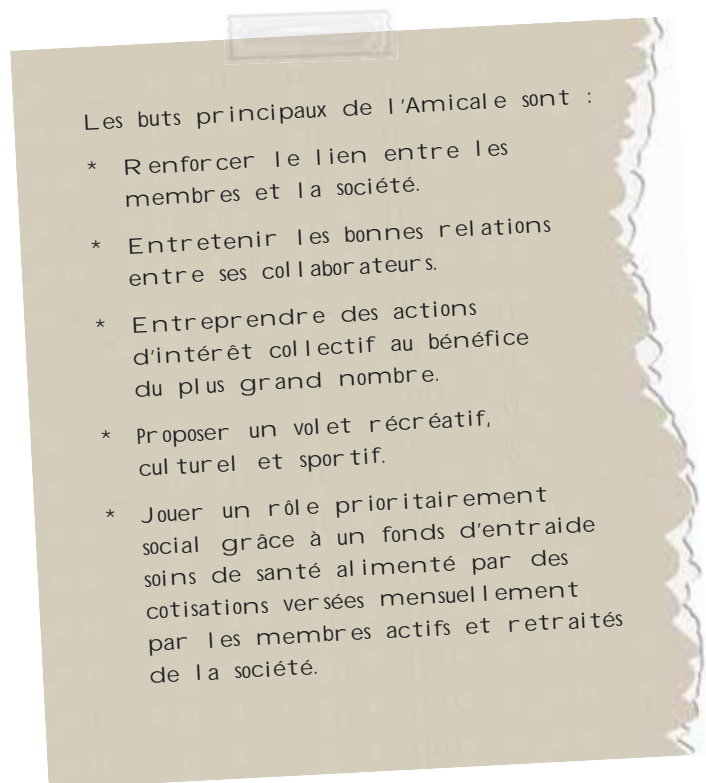
Des allocations complémentaires sont versées afin de compenser la perte de revenus occasionnée par une incapacité de travail, au-delà de la période couverte par le salaire garanti. Cette allocation compense dans un premier temps à 100 % la perte de revenus, et par la suite à 75 %.

Le système d'évaluation

Ethias évalue une fois par an l'ensemble de ses collaborateurs via une grille d'évaluation qui est discutée entre le travailleur et son responsable hiérarchique.

En 2007, Ethias a mis en place un nouveau système d'évaluation pour ses collaborateurs mettant davantage l'accent sur le développement des compétences ainsi que sur la fixation et le suivi des objectifs individuels.

Les inspecteurs sont quant à eux évalués sur base de critères propres déterminés par leur responsable de service, le résultat de l'évaluation déterminant le montant de leur prime annuelle. Contrairement au reste des collaborateurs pour qui le changement de barème dépend des promotions, le changement de barème est automatique chez les inspecteurs, sous réserve d'un rapport d'activités favorable.



Des conditions de travail optimales : une attention et des efforts soutenus

Un salaire attractif et de nombreux avantages extra-légaux ne suffisent pas, nombre d'études le prouvent, à retenir les meilleurs profils. Afin de bénéficier de collaborateurs motivés et heureux au travail, et donc plus performants, Ethias vise à leur offrir de surcroît un environnement de travail agréable. Pour ce faire, l'entreprise entend jouer sur différents plans : relations interpersonnelles au travail, conciliation entre les vies professionnelle et privée, santé, aménagement de l'espace de travail ...

Procédure anti-harcèlement

Afin de prévenir tout problème de violence et de harcèlement moral et/ou sexuel au travail, Ethias a désigné plusieurs personnes de confiance en interne ainsi que des personnes en externe qui ont des formations de psychologue. Par ailleurs, des conseillers en prévention spécialisés dans la charge psychosociale, émanant d'un service extérieur, sont également à la disposition des membres du personnel. Conformément à la législation en vigueur, une procédure relative au traitement d'une plainte pour harcèlement moral ou sexuel et violence au travail a été rédigée et diffusée en interne en janvier 2003. Les partenaires sociaux ont été impliqués dans son élaboration, via le Comité pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT).

Cette procédure a été communiquée à l'ensemble du personnel. Rédigée dans un souci de protection tant de la victime que de l'auteur présumé, la procédure a pour objectif de privilégier le traitement interne des plaintes et confère, à cette fin, un rôle majeur aux personnes de confiance.

Harmonisation vie professionnelle - vie privée

Ethias a la volonté d'aider au mieux, et de manière concrète, les collaborateurs de l'entreprise dans leur vie de famille, car il s'agit là d'un facteur d'équilibre et d'épanouissement fondamental. Ethias, depuis l'accord d'entreprise 2005-2007, accorde le congé parental sans solde d'un demi-jour par semaine non plus seulement aux travailleurs ayant des enfants de moins de 18 ans, comme le prévoyait l'accord sectoriel, mais aussi à ceux dont les enfants n'ont pas atteint 25 ans.

Depuis 2000, Ethias a passé des conventions avec 3 crèches afin de réserver dans chacune d'elle trois places pour les enfants de ses collaborateurs. L'entreprise n'intervient cependant pas dans les frais de crèche de ses collaborateurs.

Parmi les différentes avancées négociées lors de l'accord social 2008-2010, Ethias s'est engagée à fournir à ses collaborateurs un service de garde d'enfants malades, à raison de 10 jours par an et par enfant de moins de 13 ans. Concrètement, Ethias achète à la société d'intérim Vedior les services d'un(e) intérimaire pour faire garder, en période de maladie, les enfants de ses collaborateurs au domicile de ceux-ci par des garde-malades qualifiés (puéricultrices, aides-soignantes ou infirmières pour les moins de 3 ans et éducatrices, institutrices, psychologues ou assistantes sociales pour les autres).

Des collaborateurs en pleine santé

Ethias a devancé l'interdiction de l'usage du tabac sur les lieux de travail, en interdisant de fumer dans les bureaux dès janvier 2005. Certaines mesures ont été mises en œuvre pour les collaborateurs qui continuent à fumer : intervention financière de l'employeur à la désintoxication tabagique et installation d'un fumoir au siège national, ainsi qu'au siège de Hasselt et au centre de Bruxelles.


Ethias dispose d'une Cellule Sociale dont le but principal est d'aider les collaborateurs dans les moments difficiles de leur existence, qu'ils soient d'ordre médical ou psychologique.

D'autre part, 3 fois par an, la Cellule Sociale collabore étroitement avec le Service du Sang de la Croix-Rouge pour permettre aux collaborateurs d'Ethias de donner du sang pendant leurs heures de service.

Un lieu de travail agréable et sûr

L'aménagement des lieux de travail, en plus de respecter strictement les prescriptions légales, a été transformé récemment (mobiliers et équipement technique). Les représentants du personnel ont pu donner leur avis sur le choix du mobilier ergonomique. Les espaces de travail offrent une série d'avantages qui, cumulés, font la différence : cela va des douches pour les collaborateurs qui s'adonnent au sport pendant leur pause de midi, aux kitchenettes avec eau et café gratuits.

Ethias va au-delà de la législation en matière de secourisme et de première intervention, en formant, au minimum, 4 équipiers par étage dans les bâtiments de Liège et de Hasselt, ce qui représente plus de 5 % du personnel sur place.



Dans mon équipe,
la diversité, c'est
bien plus qu'un mot !

Un absentéisme très faible

La volonté de mener une politique sociale ambitieuse se voit récompensée par un taux d'absentéisme très faible par rapport à la moyenne sectorielle. Il n'est que de 5,57 jours/an pour les femmes hors repos d'accouchement et 4,35 jours pour les hommes.

Voici une preuve s'il en est que le respect du travailleur et la volonté de lui donner un environnement sécurisant et agréable ont également des conséquences économiques positives pour l'entreprise.

Le respect de la vie privée

En matière de candidature, outre l'application stricte des dispositions légales, Ethias a intégré dans les questionnaires complétés par les candidats des clauses spécifiques afin de les informer de leurs droits en matière de vie privée.

La Gestion des Ressources Humaines est associée aux travaux du Groupe de Travail « Vie Privée », composé des Correspondants Compliance. Celui-ci a pour but d'améliorer les conditions du respect de la vie privée des candidats et du personnel. Un travail d'analyse et d'actualisation en cette matière sera accompli dans ce cadre.

En ce qui concerne la protection de la vie privée des travailleurs, Ethias inclut dans son Règlement de Travail une « Internet Policy » destinée à attirer l'attention des membres du personnel sur une utilisation appropriée des moyens de communication informatiques. Les conditions dans lesquelles un contrôle peut être mis en œuvre sont décrites précisément en vue de préserver au maximum la vie privée des travailleurs dans la sphère professionnelle.

Aucun incident relatif à la vie privée n'a été relevé en 2007.

Les enquêtes de satisfaction internes

Afin d'évaluer la qualité de ses prestations, la Direction des Ressources Humaines a lancé en septembre 2005 une enquête de satisfaction interne à l'intention des Directeurs. Cette enquête avait pour but d'encourager les Directeurs à faire des propositions d'amélioration des prestations du département RH. Les Directeurs ont été interrogés sur sept points différents portant sur tous les aspects de la GRH. De telles enquêtes seront désormais effectuées annuellement.

Début 2007, dans le cadre du Label Égalité - Diversité, une enquête interne a été réalisée sur la perception de la non-discrimination et de la diversité auprès des collaborateurs (voir page 40).

Une paix sociale exceptionnelle

Ethias bénéficie d'une paix sociale exceptionnelle : plus aucun jour de grève pour des motifs internes à l'entreprise n'a été enregistré depuis de nombreuses années.

La participation syndicale est particulièrement importante : en 2007, **quelque 69 % des collaborateurs d'Ethias Assurance sont affiliés à une organisation syndicale**. Lors de l'accord d'entreprise 2005-2007, Ethias a ratifié l'octroi d'une prime de solidarité annuelle de 50 euros. Dans le cadre du prochain accord d'entreprise 2008-2010, cette prime s'élèvera à 70 euros. Cette somme est versée par Ethias au bénéfice de chaque travailleur affilié auprès d'une organisation syndicale officielle (SETca-BBTK, CNE-LBC, CGSLB-ACLVB).

Ethias a développé une démarche proactive dans le domaine de la santé : c'est ainsi qu'outre les examens périodiques de la vue prévus par la loi, le vaccin anti-grippe est chaque année offert par l'entreprise aux collaborateurs qui en font la demande. De la même manière, une fois tous les deux ans, des radiographies pulmonaires sont proposées gratuitement dans le cadre du dépistage de la tuberculose. Idem pour le dépistage de la bronchite chronique. Les collaborateurs du siège de Hasselt ont également la possibilité, sur base volontaire, d'être soumis à des tests cardiovasculaires. Le nombre de collaborateurs bénéficiant de ces mesures de dépistage va croissant.



L'attention portée aux enjeux environnementaux

Les activités d'Ethias - société de services - ne sont pas intrinsèquement polluantes. Cependant, soucieuse de sa Responsabilité Sociétale, Ethias prend de plus en plus conscience de ses implications environnementales, ce qui passe par la réduction de la consommation d'eau, d'énergie, de papier, ainsi que par le recyclage. Dans cette perspective, la Mobilité a été le premier chantier lié aux enjeux environnementaux dans lequel l'entreprise s'est activement impliquée.

Mobilité

Ethias a soutenu la **Semaine de la Mobilité** organisée par la Région Wallonne du 16 au 22 septembre 2007. Cet événement propose au grand public de réfléchir sur les comportements individuels en cette matière et d'envisager des alternatives pour une mobilité plus efficace, plus respectueuse du cadre de vie commun et s'inscrivant dans une démarche de développement durable.

En outre, toujours dans le domaine de la mobilité, Ethias est partenaire de l'initiative « **Afkicken** » (www.afkicken.net) de l'organisation Mobidesk qui compte parmi ses membres plusieurs entreprises de la Province de Limbourg. L'objectif de cette initiative est de sensibiliser le personnel des entreprises participantes aux modes de transport alternatifs (covoiturage, vélo ...). Ethias s'inscrit dans ce programme depuis plusieurs années.

Ethias a développé un **Plan de Mobilité** dès 2005.

Ainsi, dans le cadre de la gestion des véhicules de société, il a été décidé en 2007 avec application à partir du 1^{er} janvier 2008, d'établir une limite du taux d'émission de CO₂ pour tous les véhicules de fonction.

Cette limite, initialement fixée entre 150 et 182 g CO₂/km selon les catégories, ne peut en aucun cas être dépassée et est susceptible d'être revue chaque année eu égard aux avancées des constructeurs en matière de pollution.

Toujours dans le cadre du Plan de Mobilité, l'entreprise a conclu des conventions tiers-payants avec la SNCB, De Lijn, le TEC et la STIB. Par conséquent, depuis le 1^{er} 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 titre de transport. Ainsi, alors que la loi n'impose qu'un taux de remboursement des frais de transports en commun de 80 %, Ethias intervient à 100 %.

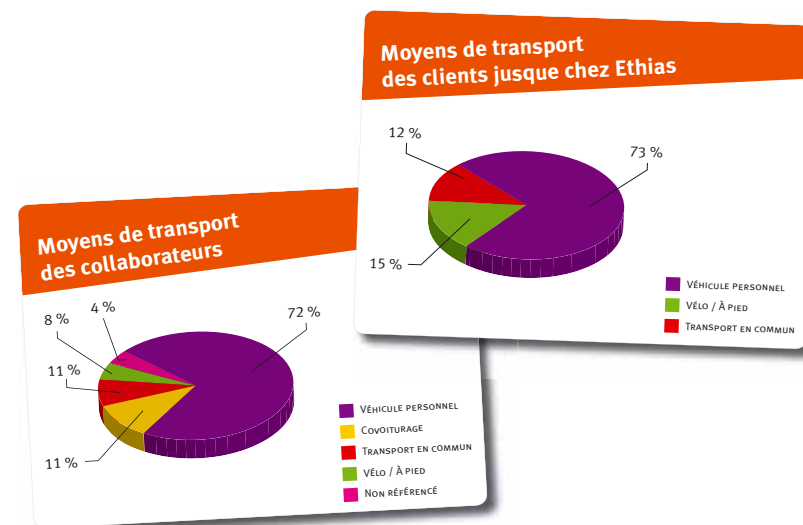
Ethias souhaite aussi encourager sa clientèle à diminuer l'usage du véhicule individuel et à favoriser l'usage des transports en commun : en effet, 73 % des clients qui se rendent à un bureau d'Ethias le font en voiture, 15 % à pied ou à vélo et 12 % en transports en commun. Afin d'augmenter ces deux derniers pourcentages, Ethias a pour projet d'améliorer les plans d'accessibilité de ses différents bureaux, notamment via une collaboration avec les transports en commun ainsi que Traject S.A., bureau d'étude spécialisé en mobilité basé à Bruxelles, Gand et Hasselt.

De l'équipement complémentaire pour les parkings vélo et moto a été mis à disposition du personnel et de la clientèle.

Des achats écologiquement responsables

Outre les critères éthiques, Ethias est particulièrement attentive à recourir le plus possible à des produits non nuisibles à l'environnement. L'entreprise sensibilise également ses sous-traitants à cette problématique.

Citons à titre d'exemples les produits écologiques et biodégradables utilisés pour l'entretien des bureaux, les fournitures sanitaires en papier recyclé, l'utilisation de photocopieurs multifonctions destinés à réduire le parc des imprimantes et, partant, leur consommation d'encre et d'énergie.



Consommation d'énergie, d'eau et de papier

Chiffres absolus	2006	2007
Energie	86 126 390 MJ	63 935 651 MJ
Eau	37 481 m ³	41 042 m ³
Papier blanc à usage interne	53 560 kg	46 500 kg

L'énergie

Depuis 2005, plusieurs actions techniques ont été effectuées dans le but de diminuer la consommation énergétique de l'entreprise.

Ainsi, les appareils d'éclairage du bâtiment de Liège Université ont été remplacés dans leur intégralité par des appareils plus performants et moins consommateurs d'énergie. De plus, un système de gestion technique de la consommation de gaz y a été également installé.

L'infrastructure la plus novatrice est incontestablement la **roue de récupération** qui a été placée dans ce bâtiment. La roue de récupération récupère à la fois de l'énergie et de l'humidité. La chaleur contenue dans l'air vicié destiné à être rejeté à l'extérieur est récupérée afin de réchauffer l'air neuf. Une fois réchauffé, l'air est injecté dans le bâtiment. Un tel système permet des économies d'énergie considérables.

Tous les bâtiments de l'entreprise sont équipés de stores, afin de les isoler au mieux du rayonnement solaire, et donc de réduire le fonctionnement des groupes de refroidissement.

Les systèmes de gestion de la régulation de certains bâtiments ont été modernisés afin d'optimiser le fonctionnement des chaudières et donc de réaliser des économies d'énergie et des diminutions de rejets de CO₂. Dans le même but, il a été décidé d'installer des **panneaux solaires** sur le toit du siège social, ainsi qu'un gainage extérieur calorifugé destiné à la récupération de l'air chaud pour l'optimisation du fonctionnement des installations de climatisation.

Sur les sites de Liège et Hasselt, la durée de fonctionnement du système d'air conditionné a été restreinte et les ampoules traditionnelles ont été remplacées par des ampoules économiques.

Dans les bureaux régionaux, l'horaire de fonctionnement des enseignes extérieures a été adapté afin de supprimer la consommation d'énergie la nuit.

Au cours de l'année 2007, Ethias a négocié la fourniture d'**électricité 100 % verte** pour l'ensemble du site d'Hasselt. Cette énergie soucieuse de l'environnement sera disponible dès 2008. Le siège de Liège s'inscrira sous peu dans cette tendance.

L'eau

L'importance de la consommation d'eau est imputable au système actuel de refroidissement des bâtiments, qui est un grand consommateur d'eau. Son remplacement est toutefois prévu pour 2008. Toutefois, certaines installations ont été prévues pour économiser l'eau : des chasses d'eau économiques dans plusieurs bâtiments, ainsi qu'**Ecolab** pour diminuer la consommation en eau des lave-vaisselles des cuisines du site de Liège.



Le papier

Dans le cadre des projets de développement durable et des plans d'action du SIPP, il a été décidé de remplacer une partie du papier utilisé par du papier à base de fibres recyclées.

Le papier recyclé sera fourni par la société UPM dont les produits sont certifiés par divers labels écologiques européens et mondiaux.

Dans un premier temps, ce type de papier sera utilisé au sein du « printshop NRB » pour le papier à en-tête Ethias. À l'avenir, il sera analysé si le rapport qualité/prix de ce type de papier permet d'en étendre l'utilisation dans les autres services.

Le papier de bureau et d'impression actuellement utilisé, quoique non recyclé, a cependant été choisi en fonction de critères environnementaux : sa fabrication a été obtenue via des techniques alternatives de blanchiment et il porte de ce fait le label ECF (Elemental Chlorine Free). Non issu de forêts primaires, ce papier a été fabriqué en conformité avec ISO 9001:2000 et avec ISO 14001:2000 qui certifie les systèmes de management environnementaux. De plus, les labellisations NP 4397 et OHSAS 18001 certifient un système de management soucieux de la santé et de la sécurité au travail.

De plus, les collaborateurs seront sensibilisés à la problématique de la consommation de papier, notamment via des campagnes par le biais de l'Intranet.

Ethias a signé un accord avec les firmes SITA et KAPPA pour le recyclage du papier utilisé.

Dans le même ordre d'idée, un plan pluriannuel de développement de la gestion électronique des documents (GED) a été amorcé en 2007, avec comme objectif final une gestion paperless soutenue par le déploiement de solutions techniques et organisationnelles pour l'ensemble des activités de l'entreprise.

Il s'agit donc de développer une GED transversale permettant de gérer le cycle de vie du document dans son intégralité, de la capture à l'archivage, en passant par le workflow, la gestion des processus métier et la diffusion.

La mise en œuvre d'un projet pilote concernant les services sinistres IARD a été réalisée en 2007.

Après évaluation de ce projet pilote, il a été décidé de consacrer l'année 2008 à son extension aux services IARD de production et au secteur Vie.

Gestion des déchets

Ethias sensibilise l'ensemble de son personnel ainsi que ses fournisseurs à ce projet écologique. Ainsi, des containers nécessaires au tri sélectif par type de déchets (ménagers, papier carton, canettes) ainsi que des récolteurs de cartouches d'encre ont été installés.

Les fontaines d'eau sont alimentées par des réservoirs consignés et rechargeables.

Ethias a également remplacé différents transformateurs à haute tension qui contenaient des PCB.

Le matériel informatique usagé est traité par une société spécialisée afin de revaloriser les différents composants dans un schéma adéquat de recyclage.

Construction d'un parc de 60 éoliennes en mer du Nord

Ethias participe activement au projet unique au monde de grand parc éolien en mer du Nord, de par sa participation financière en Socofe, celle-ci détenant avec Ecotech Finance directement ou indirectement un peu plus de 42 % du capital de C-Power.

Seul assureur à s'être engagé positivement dans cet ambitieux projet, Ethias garantit les risques liés à la construction en offrant une police Tous Risques Chantier et Pertes d'Exploitation Anticipées (Advanced Loss Of Profit - ALOP) utilement réassurée. Bien qu'encore en négociation, il est dès à présent acquis qu'Ethias sera également assureur pour un contrat de type décennal et une police annuelle couvrant le risque d'exploitation face aux catastrophes naturelles.

Description du projet

Le maître d'ouvrage, C-Power, est une société constituée de plusieurs partenaires : 3 collectivités (Interelectra, SRIW et Socofe) et 2 partenaires privés (Dredging et EDF).

Le projet global, pour lequel C-Power a déjà obtenu les autorisations administratives, prévoit la construction de 60 éoliennes de 5 MW qui devraient produire annuellement 1000 GWh, soit l'équivalent de la consommation annuelle de 600 000 habitants.

En terme d'écologie, le projet totalement abouti permettra d'économiser le rejet de 450 000 tonnes annuelles de CO₂ ou encore l'abattage de 90 000 ha de forêt.

Ce projet est le premier d'une telle ampleur à être basé aussi loin des côtes, le banc de sable « Thorntonbank » étant situé à environ 30 km des côtes. Il constitue en outre une concentration jamais égalée de turbines d'une telle puissance.

La première phase du projet porte sur la construction de 6 éoliennes et la pose d'un câble sous-marin reliant le site de production d'énergie à une station électrique existante située 3,8 km à l'intérieur des terres. Le coût de ces travaux est estimé à 112 millions d'euros.

La préfabrication des fondations en béton a été effectuée sur terre dans le port d'Ostende dès le mois de septembre 2007. L'assemblage final des éoliennes sera réalisé off-shore entre les mois de mars et septembre 2008 pour permettre la mise en production d'électricité dès la fin 2008.



Quelques projets pour 2008-2009

Remplacement des verres en plastique par des gobelets en carton avec le logo « Un gobelet par jour suffit »

Un nouveau projet est prévu pour 2008-2009 afin de diminuer les consommations d'eau et d'énergie : le remplacement,

dans le bâtiment des Croisiers, à Liège, des machines de froid et des tours de refroidissement par de nouvelles machines, plus performantes et moins énergivores.

De plus, la nouvelle installation permettra de réaliser du « free cooling » (comme c'est déjà le cas à Hasselt). Il s'agit d'une technique visant à refroidir un bâtiment par ventilation en profitant de la fraîcheur de l'air extérieur.

Un nouveau système de gestion de l'éclairage doit de plus être installé.

Toujours dans le cadre des économies d'énergie et du développement durable, de nouveaux investissements et de nouvelles mesures sont envisagés :

- mise en place de panneaux solaires début 2008
- diminution des rejets d'air chaud dans l'atmosphère via la récupération de l'air chaud expulsé (comme c'est déjà le cas à Hasselt)
- installation de nouvelles machines d'ascenseurs plus performantes et moins énergivores
- placement d'ampoules à basse consommation
- extinction des éclairages publicitaires pendant la nuit

Méthodologie et périmètre du rapport

- Le Rapport Sociétal s'intègre dans le Plan pluriannuel de Responsabilité Sociétale d'Ethias. Ce rapport est considéré par les dirigeants de l'entreprise et par les représentants du personnel, comme un outil de gestion, bien plus que de communication, à même de traduire concrètement les valeurs d'Éthique, d'Humanisme, d'Engagement et de Proximité de l'entreprise.
- Le Rapport Sociétal se base prioritairement sur les lignes directrices G3 de la Global Reporting Initiative (GRI - www.globalreporting.org).
- Les différentes citations qui apparaissent tout au long du Rapport Sociétal (« post-it ») ont été recueillies auprès du personnel de l'entreprise.

Organisation du projet en interne

- Depuis 2002, Ethias développe et actualise un Plan pluriannuel dédié à la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise. La stratégie et le contenu du plan sont approuvés par le Comité de Direction sur proposition du Comité d'Éthique paritaire.
- Le Comité d'Éthique coordonne et pilote le projet.
- Le Rapport Sociétal est le fruit de la collaboration de l'ensemble du personnel, et plus particulièrement de relecteurs représentant les différents métiers et activités de l'entreprise.

Disponibilité du rapport

- Le Rapport Sociétal est téléchargeable sur le site internet www.ethias.be et disponible, sur demande, via l'adresse e-mail comite.ethique@ethias.be ou le numéro de téléphone 00 32 4 220 31 19.

Imprimé sur papier recyclé avec encre végétale