



# R A P P O R T   S O C I É T A L   2 0 0 6



ethias



R A P P O R T   S O C I É T A L   2 0 0 6





<b>Introduction</b>	<b>09</b>
<b>Méthodologie et périmètre du rapport</b>	<b>11</b>
<b>Chapitre 1 - Ethias en quelques mots</b>	<b>13</b>
Profil d'Ethias Assurance	14
Ethias Assurance	14
Ethias s'engage	15
Partenariats éthiques	16
Notations et labels	16
Méthodologie	17
<b>Chapitre 2 - Le Plan Pluriannuel de Responsabilité Sociétale</b>	<b>19</b>
<b>Chapitre 3 - Ethias et ses parties prenantes</b>	<b>23</b>
Ethias et ses fournisseurs	24
Ethias et ses collaborateurs	24
Ethias et ses affiliés	24
Une relation de Qualité	24
1) Les nouvelles technologies pour une rapidité et une efficacité accrues	25
2) Mesurer la satisfaction des clients...	26
3) ... et gérer leurs plaintes au mieux : un objectif pour 2006-2008 !	26
4) Des services de Qualité	26
La cellule d'aide aux victimes d'accidents du travail	27
Valeurs Ethias et produits d'assurance	28
Ethias et la société	28
<b>Chapitre 4 - Mode de gouvernance</b>	<b>31</b>
La prévention des risques de gestion	32
La Compliance	32
L'Audit interne	33
Le gouvernement d'entreprise	33
L'Assemblée Générale des membres	34
Le Conseil d'Administration	34
Le Comité Administratif	34
Le Comité de Direction	34
Les Comités de Contrôle	34
La démocratie interne par le dialogue social : un objectif poursuivi au quotidien	35



<b>Chapitre 5 - Valeurs sociétales et performance économique</b>	<b>37</b>
BOOST Ethico	38
FIRST Epargne-Pension	38
Ethias Global 21 Ethical	38
LIFT Multisecurity	38
Des participations à valeur sociétale ajoutée	39
Impulse Microfinance Investment Fund	40
Trividend	40
Le Code d'investissement	40
Ethias Banque : une banque impliquée dans l'économie sociale	41
<b>Chapitre 6 - La politique sociale d'Ethias</b>	<b>43</b>
Les collaborateurs	44
Diversité	44
Stabilité de l'emploi et mobilité interne	46
Formation et gestion des compétences	47
Politique de rémunération	50
Système d'évaluation	50
Des conditions de travail optimales : une attention et des efforts soutenus	50
Procédure anti-harcèlement	50
L'harmonisation vie professionnelle – vie privée	51
Des collaborateurs en pleine santé	51
Un lieu de travail agréable et sûr	51
Un absentéisme très faible	52
Respect de la vie privée	52
Les enquêtes de satisfaction internes	52
<b>Chapitre 7 - L'attention portée aux enjeux environnementaux</b>	<b>55</b>
Plan « Mobilité »	56
Des achats écologiquement responsables	56
Consommation d'énergie, d'eau et de papier	56
L'énergie	57
L'eau	57
Le papier	57





# Introduction

*Nous sommes fiers de vous présenter le premier Rapport Sociétal d'Ethias Assurance, établi d'après le modèle proposé par la Global Reporting Initiative, et où vous sont présentés les résultats économiques, sociétaux, sociaux et environnementaux enregistrés en 2006.*

Par ce Rapport, Ethias entend poser un geste important de communication sur cette politique de Responsabilité Sociétale qu'elle mène depuis ses débuts et qui constitue une composante intrinsèque d'une mutuelle d'assurances. Ainsi, nous ne considérons pas la Responsabilité Sociétale comme une tendance qu'il conviendrait de suivre mais bien comme une autre manière de définir et d'envisager les valeurs qui sont les nôtres.

C'est dans cette optique qu'un **Comité d'Ethique** paritaire entre représentants de la Direction et représentants du personnel a été créé en 2003. Sous son égide, un Plan pluriannuel de Responsabilité Sociétale est développé. La publication de ce Rapport Sociétal en constitue une nouvelle étape.

Les quatre valeurs d'Ethias - **Ethique, Humanisme, Engagement et Proximité** - se trouvent de ce fait étroitement liées aux implications de la Responsabilité Sociétale. Ethias entend les concrétiser de plusieurs manières et tout d'abord par l'exercice de son métier.

En effet, la commercialisation de produits d'assurance possède cette particularité qu'il s'agit de vendre de la protection, c'est-à-dire concrètement la capacité à se prémunir contre les aléas de l'existence dans un monde où rien n'est plus acquis. Cette sécurité se veut vecteur de sérénité : sans elle, aucune projection dans l'avenir

n'est possible. Elle ne sera cependant pleine et entière que si elle se place sur le plan de la solidarité au sein d'une société, et non sur un plan individuel et égoïste.

C'est pourquoi le statut de mutuelle de notre entreprise constitue également pour nos parties prenantes une garantie que nos valeurs s'ancrent dans le concret. L'absence de capital social permet à l'entreprise de rechercher le profit uniquement dans l'intérêt de ses affiliés, de son personnel et de la communauté dans laquelle elle œuvre.

Néanmoins, parce qu'une mutuelle ne peut poursuivre ses objectifs sociaux et sociétaux que si elle est efficiente et rentable, Ethias se veut économiquement performante.

Ainsi donc la solidarité qui constitue la base même du modèle mutualiste ne peut s'inscrire dans le cadre d'une recherche exclusive du profit, mais se doit d'accorder la primauté au service.

Le terme de « Responsabilité Sociétale » évoque également pour nous la Responsabilité dont nous nous sentons investis envers l'ensemble de nos parties prenantes.

- Envers nos affiliés tout d'abord, auxquels nous avons le souci de proposer des produits d'assurance performants au prix le plus juste. En effet, nous avons la conviction que l'entreprise mutualiste n'a de sens que si elle rend ce modèle de sécurité et de solidarité accessible au plus grand nombre. Nous voulons également représenter pour nos affiliés un partenaire financièrement solide et durable.
- Envers nos collaborateurs ensuite, auxquels nous voulons offrir de très bonnes conditions de travail, par le biais d'une politique sociale de pointe.
- Envers la société dans son ensemble enfin. C'est au nom de cette conviction de Responsabilité envers la société que nous voulons concilier, dans notre domaine d'activités, l'éthique et l'économique.

L'entreprise a posé de nombreux gestes en ce sens pour 2006, et notamment en matière de Diversité : la signature d'une Charte de la Diversité, l'obtention du « Label Diversité »... La production socialement responsable de notre produit d'assurance Habitation a de nouveau été garantie par le renouvellement du Label Social pour une durée de 3 ans.

L'adhésion aux dix principes du « Global Compact » ou « Pacte Mondial des Nations-Unies » marque un engagement supplémentaire de l'entreprise pour une société respectueuse des droits de l'Homme, du droit du travail et de l'environnement.

Conformément aux exigences du Global Compact, ce Rapport Sociétal contient également la première « Communication sur le progrès » de l'entreprise.

Le lecteur du Rapport Sociétal peut donc constater que les valeurs mutualistes constituent une composante à part entière de notre stratégie d'entreprise. Toute notre action vise à obtenir et à conserver la confiance de nos parties prenantes. Nous espérons que cette démarche importante que constitue la publication de notre premier Rapport Sociétal y contribuera.

Nous tenons enfin à remercier les membres du Comité d'Ethique pour leur engagement en faveur d'une entreprise mutualiste toujours plus socialement responsable, et donc toujours plus performante.



**Steve Stevaert**  
Président  
du Conseil d'Administration



**Guy Burton**  
Président  
du Comité de Direction



## MÉTHODOLOGIE ET PÉRIMÈTRE DU RAPPORT

- La démarche du Rapport Sociétal 2006 s'intègre dans le Plan pluriannuel de Responsabilité Sociétale d'Ethias. Ce projet est considéré par les dirigeants de l'entreprise, ainsi que les représentants du personnel, comme un **outil de gestion**, bien plus que de communication, à même de traduire concrètement les valeurs d'Ethique, 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<sup>1</sup> (GRI). Après avoir comparé les différents modèles existants en matière de reporting de Responsabilité Sociétale, Ethias a fixé son choix sur celui proposé par la GRI. La GRI est une organisation qui collabore avec la Coalition pour les Economies environnementalement responsables<sup>2</sup> (CERES) et le Programme des Nations unies pour l'Environnement, mais aussi avec des organisations syndicales internationales, des grandes ONG de droits de l'homme et d'environnement et des organismes de comptabilité. Depuis 1997, elle propose aux entreprises des lignes directrices en matière de reporting. Ce modèle, qui repose sur une base totalement volontaire, bénéficie d'ailleurs d'une diffusion toujours plus large au niveau international. Dans cette optique, l'entreprise doit faire preuve de transparence en fournissant des données quantifiées et/ou descriptives sur des points précis et prédéfinis dans les domaines suivants : économique, social et sociétal, environnemental. Le mode de gouvernance, la stratégie et le profil de l'entreprise doivent également être explicités. Année après année, ces Rapports Sociétaux permettent de mieux mesurer les progrès -ou régressions- accomplis au fil du temps, mais aussi de se situer par rapport aux entreprises du même secteur. À terme, cela ne peut que constituer un facteur de stimulation.
- Le présent Rapport constitue la première publication formelle d'Ethias Assurance en matière de reporting de Responsabilité Sociétale. Elle diffusera désormais chaque année un Rapport Sociétal, l'objectif étant de continuer à progresser.
- Le Rapport Sociétal en étant à sa première édition, toutes les lignes directrices G3 n'ont pu être traitées, et certaines ne l'ont été que partiellement. Ainsi, les lignes directrices concernant les domaines sociaux et sociétaux font l'objet d'analyses approfondies. Les données économiques, sociales et sociétales portent sur un périmètre correspondant à l'ensemble des sites, soit 100 % des salariés. Par contre, ce n'est pas le cas de toutes les données environnementales : celles-ci ne portent que sur le siège national d'Ethias Assurance, à Liège, ainsi que sur les sièges d'exploitation de Hasselt et de Bruxelles, soit 91% des salariés.
- Le présent Rapport Sociétal ne porte que sur les données d'Ethias Assurance. Toutefois, la politique de crédit d'Ethias Banque, filiale à 100 % d'Ethias Assurance, est exposée dans la partie « Valeurs sociétales et performances économiques ».
- Pour assurer le dialogue avec les parties prenantes, un panel de représentants de celles-ci a été constitué afin d'émettre des avis sur le présent Rapport.
- Les différentes citations qui apparaissent dans des cadres bleus tout au long du Rapport Sociétal 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'Ethique paritaire.
- Le Comité d'Ethique coordonne et pilote le projet.
- Ethias a pu bénéficier de l'expérience du consultant Erik de Smedt de la société In Society dans l'élaboration de ce premier projet.

Contact : [rapport.societal@ethias.be](mailto:rapport.societal@ethias.be)

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

<sup>2</sup> [www.ceres.org](http://www.ceres.org)



# *Ethias en quelques mots*

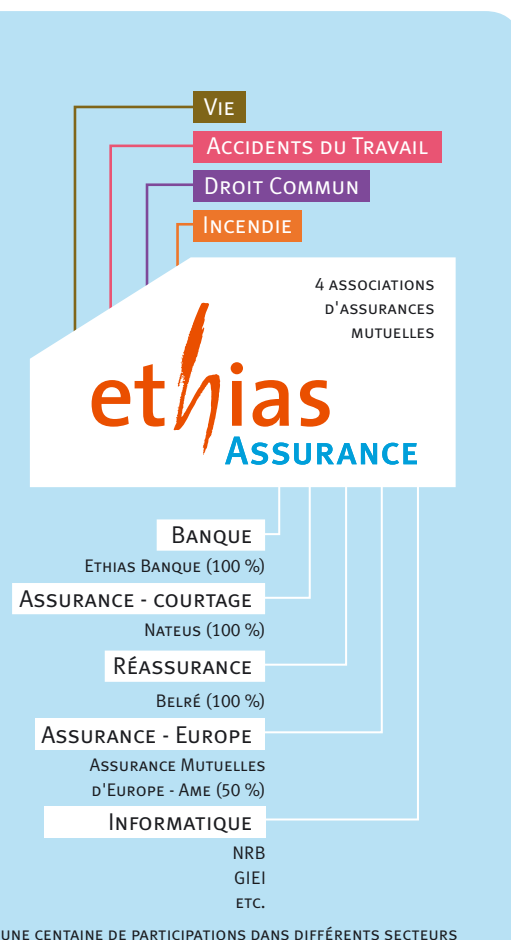
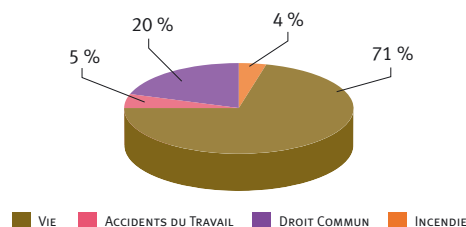
## PROFIL D'ETHIAS ASSURANCE

1919. Un groupe d'administrations communales et provinciales constitue la Société mutuelle des administrations publiques pour l'assurance contre l'incendie, la foudre et les explosions. Son siège est établi à Liège. La « Smap » est née. Elle deviendra Ethias en 2003.

### ETHIAS ASSURANCE :

- 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 Belgique<sup>1</sup>, toutes branches confondues, avec 13,1 % de PDM (parts de marché).
- Emploie, au 31/12/2006, un total de 1 753 ETP (Equivalents Temps Plein).
- Est implantée dans toute la Belgique.
- A un siège 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 un réseau d'inspecteurs, des call-centers et un site Extranet interactif.
- En 2006, Ethias a enregistré des encaissements pour plus de 3 792 000 000 €, répartis comme suit entre les 4 associations :

Répartition des encaissements entre les 4 associations



*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'actionnaires 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.

**En 2006, Ethias a rétrocédé plus de 131,8 millions d'euros (contre plus de 98,7 millions en 2005).**

<sup>1</sup> Source : Assuralia



Ethias, de par son statut de mutuelle, appartient à l'économie sociale. Celle-ci comprend, outre les sociétés mutuelles, les coopératives et les associations. 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.

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<sup>er</sup> janvier 2000, Ethias s'est officiellement ouverte à tous : font donc également partie de ses affiliés de nombreux particuliers et entreprises privées.

*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 notre politique de RSE.*

## 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'Ethique a approuvé l'adhésion de l'entreprise au « **Pacte Mondial des Nations Unies** » 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**. Issue elle aussi de la tradition mutualiste, AZUR-GMF est naturellement attachée aux valeurs de solidarité, de qualité et de respect de l'autre qui en sont les fondements. Ensemble, les deux sociétés ont créé A.M.E. (**Les Assurances Mutuelles d'Europe**) dont la société e-santé<sup>1</sup> 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**<sup>2</sup>. 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** (RYD), l'**Institut Belge pour la Sécurité Routière** (IBSR), et la **Fédération Belge des Instituts de Perfectionnement de Conduite** (FEBIC-FEBIR). Ethias est la première, et à ce jour la seule, compagnie d'assurances belge à avoir adhéré à cette Charte européenne.

**4.** Toujours dans un souci de respect des valeurs mutualistes, Ethias adhère en outre aux règles et principes de l'**AISAM** (Association Internationale des Sociétés d'Assurance Mutuelles<sup>3</sup>) dont elle est membre actif.

**5.** C'est ainsi que, cette année, Ethias est devenue membre actif de l'ASBL **BELSIF**<sup>4</sup>, le « Forum Belge pour l'Investissement Durable et Socialement Responsable ». BELSIF s'intègre dans un mouvement d'associations comparables aux Pays-Bas, au Royaume Uni, en France, en Italie, en Allemagne et en Suède, avec comme organe européen le *European Social Investment Forum*<sup>5</sup> (**EUROSIF**). Par ce biais, Ethias entend s'impliquer dans la promotion et le soutien à l'investissement durable et socialement responsable.

**6.** 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.

**7.** En tant que membre d'**Assuralia**, l'union professionnelle des entreprises d'assurances belges<sup>6</sup>, Ethias souscrit à ses recommandations en matière d'**accueil des réclamations** et de **règlement des sinistres**.



<sup>1</sup> [www.e-sante.be](http://www.e-sante.be), [www.e-gezondheid.be](http://www.e-gezondheid.be), [www.e-sante.fr](http://www.e-sante.fr)

<sup>2</sup> [www.europa.eu.int/comm/transport](http://www.europa.eu.int/comm/transport)

<sup>3</sup> [www.aisam.org](http://www.aisam.org)

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

<sup>5</sup> [www.eurosif.org](http://www.eurosif.org)

<sup>6</sup> [www.assuralia.be](http://www.assuralia.be)

## PARTENARIATS ÉTHIQUES

Ethias a noué des liens privilégiés avec plusieurs associations ou organismes éthiques par le biais du produit financier BOOST Ethico (pour plus de détails, voir p. 36) ou via des participations financières.

Via BOOST Ethico :

- **Oxfam – Magasins du Monde**<sup>1</sup> ;
- **Le Réseau Financement Alternatif**<sup>2</sup>, une ASBL qui vise à concilier rentabilité, éthique et solidarité ;
- **« Pour la Solidarité »**<sup>3</sup>, un think tank européen qui a pour principale ambition de promouvoir la Solidarité sous toutes ses formes ;
- L'ONG **Netwerk Vlaanderen**, qui défend une approche éthique de l'investissement financier.

Via des participations financières, à titres d'exemples :

- **Netwerk Rentevrij**, une société coopérative qui accorde des prêts à des tarifs préférentiels à des organisations qui travaillent selon les principes de l'économie sociale ;
- **Impulse Microfinance Investment Fund**, le 1<sup>er</sup> fonds d'investissement privé en Belgique spécialisé en microfinance.



## LES NOTATIONS ET LABELS

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

- En 2005 et 2006, **Ethias Vie et Ethias Droit Commun ont reçu de l'agence de notation Fitch la notation financière « A+ », gage de solidité financière et de transparence**. Fitch a également attribué la note de solidité financière « A+ » à la société de réassurance du groupe, Bel Ré. Ces notations témoignent de la solidité financière de l'entreprise et permettent d'obtenir de meilleures conditions sur les marchés des capitaux.
- La première démarche du plan pluriannuel de Responsabilité Sociétale s'est traduite par l'obtention du **Label Social**<sup>4</sup> 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 » a été distingué puisqu'il a reçu la certification **ISO 9001:2000**. Quant aux assurances familiale RC Vie privée et Incendie Ethias Habitation, elles ont reçu le **Label Test-Achats**, 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 Diversité » par les Ministres de l'Emploi et de la Fonction Publique.

## LA COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS DU PACTE MONDIAL DES NATIONS-UNIES

Comme l'exigent les dispositions du Pacte Mondial, les sociétés participantes doivent communiquer annuellement avec leurs parties prenantes sur 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.

Le tableau de la page 15 résume les actions d'Ethias selon les 10 principes du Global Compact



<sup>4</sup> [www.label-social.be](http://www.label-social.be)

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

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

<sup>3</sup> [www.fondation-solidarite.be](http://www.fondation-solidarite.be)



Principes du Pacte Mondial		Actions d'Ethias
<b>Droits de l'Homme</b>		
<b>Principe n° 1</b>	Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme dans leur sphère d'influence ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Label social</li> <li>- Code d'Éthique sociale</li> </ul>
<b>Principe n° 2</b>	À veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des Droits de l'Homme ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Label social</li> <li>- Formation acheteurs</li> <li>- Code d'investissement</li> <li>- Produits financiers labellisés/certifiés Ethibel</li> <li>- Code d'éthique sociale</li> </ul>
<b>Normes du travail</b>		
<b>Principe n° 3</b>	Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Label social</li> <li>- Code d'investissement</li> <li>- Prime de solidarité</li> <li>- Fonctionnement paritaire de plusieurs instances</li> <li>- Code de conduite pour le personnel</li> </ul>
<b>Principe n° 4</b>	L'élimination de toutes formes de travail forcé ou obligatoire ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Label social</li> <li>- Code d'investissement</li> <li>- Code de conduite pour le personnel</li> </ul>
<b>Principe n° 5</b>	L'abolition effective du travail des enfants ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Label social</li> <li>- Code d'investissement</li> <li>- Code de conduite pour le personnel</li> </ul>
<b>Principe n° 6</b>	L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Label Diversité</li> <li>- Charte de la Diversité</li> <li>- Code de conduite pour le personnel</li> <li>- Code d'investissement</li> </ul>
<b>Environnement</b>		
<b>Principe n° 7</b>	Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;	Politique environnementale
<b>Principe n° 8</b>	À entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ;	Politique environnementale
<b>Principe n° 9</b>	À favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.	Assurance auto moins de 10 000 km/an
<b>Lutte contre la corruption</b>		
<b>Principe n° 10</b>	Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Service de compliance &amp; Charte de la Compliance</li> <li>- Code de conduite direction Finances</li> <li>- Code de conduite pour le personnel</li> </ul>



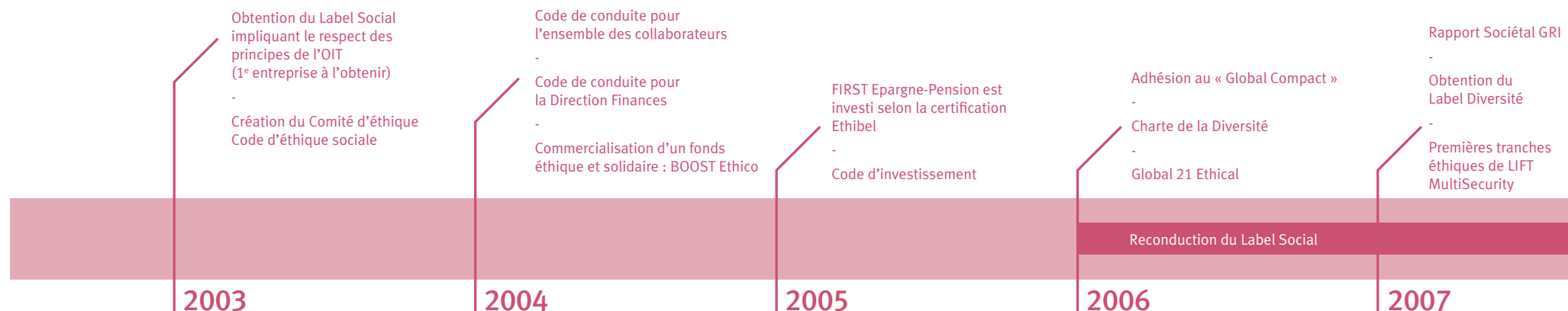
# ***Le Plan Pluriannuel de Responsabilité Sociétale***

Le statut mutualiste d'Ethias en fait un acteur à part entière de l'économie sociale. Elle 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. Désormais les Rapports Sociétaux permettront de synthétiser les différentes composantes du Plan pluriannuel de RSE et d'en suivre l'évolution. 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'Ethique a pour fonction de suivre l'exécution de ce Plan et de développer de nouveaux outils.

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

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

## LE PLAN PLURIANNUEL DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE



## LE LABEL SOCIAL BELGE

*En 2003, Ethias a obtenu le Label Social. 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 Travail<sup>1</sup> (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 pour une durée de 3 ans, après qu'un audit externe mené en juin 2003 par le bureau SGS ait débouché sur un avis favorable. Conformément au cahier des charges, le processus de production de l'assurance incendie 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.

Certains, au sein de l'entreprise, regrettent cependant le faible impact de ce label tant auprès des assurés que de la société belge dans son ensemble.

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.

<sup>1</sup> [www.ilo.org](http://www.ilo.org)

### 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 COMITÉ D'ETHIQUE

En 2003, Ethias s'est dotée d'un Comité d'Ethique 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'Ethique effectue le suivi de l'exécution du plan pluriannuel de RSE.

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

## LE CODE D'ETHIQUE SOCIALE ET LES CODES DE CONDUITE

Le **Code d'Ethique 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 toute forme de harcèlement ou de violence s'y trouvent également réaffirmés. Le Code d'Ethique 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](http://www.ethias.be).

Le **Code de Conduite** définit une déontologie professionnelle fondée sur les lois, les règlements et circulaires de la Commission bancaire, financière et des assurances<sup>1</sup> (CBFA).

Un **Code de conduite** a été rédigé spécifiquement pour le **département financier**. Il comprend également un **Code d'investissement**. Pour plus de renseignements, voir page 38.

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

“  
Je ne travaille pas  
dans un service mais  
dans une petite famille  
solidaire.”

## LES RÉALISATIONS 2006

L'année 2006 a vu la Diversité devenir un thème majeur du Plan Pluriannuel de RSE, avec la diffusion en interne d'une **Charte de la Diversité** et la candidature au **Label Diversité**, voir page 42.

C'est également en 2006 qu'Ethias a souscrit au **Pacte Mondial des Nations Unies**, initiative lancée en 2000 par Kofi Annan, alors Secrétaire général des Nations Unies afin de promouvoir la RSE et de rassembler des entreprises du monde entier autour de **10 principes universels** relatifs aux droits de l'Homme, au droit du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. On trouvera la première « Communication sur le Progrès » en page 15.

En matière de produits financiers, Ethias a finalisé en 2006 un produit éthique de branche 21 à destination des Collectivités : **Global 21 Ethical**.

## PROJET 2007 - 2008

- L'initialisation d'un Plan de Diversité, conformément aux conditions d'octroi du Label Diversité.

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

2008

2009



# Ethias et ses parties prenantes

*Un des objectifs majeurs d'Ethias est de créer un Développement Durable pour toutes ses parties prenantes. Pour celles-ci, Ethias a l'ambition de constituer une entreprise à la pointe en matière de progrès social et sociétal ainsi qu'un partenaire financier fiable.*

*Par Développement Durable, l'entreprise entend, selon la définition proposée en 1987 par la Commission mondiale sur l'environnement et le développement (Commission Brundtland), « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. »*

*Les parties prenantes de l'entreprise sont non seulement les affiliés, les membres du personnel et les fournisseurs, mais aussi d'autres acteurs actifs dans le domaine de la RSE, ainsi que les membres des réseaux mutualistes.*

*C'est dans cette optique qu'Ethias a souhaité soumettre ce Rapport Sociétal à un panel de parties prenantes, dont des experts en RSE.*

*Quant aux médias, Ethias est attentive à entretenir avec ceux-ci des contacts réguliers, par le biais de communiqués de presse ou de conférences de presse.*

## 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 eux. 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'OIT. 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'OIT, 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. »*

Les collaborateurs susceptibles de commander de fournitures ont reçu en 2006 une formation sur cet aspect éthique des achats. Environ 80 membres du personnel ont participé à cette formation.

D'autre part, certains produits utilisés par l'entreprise, comme le café, sont exclusivement issus du commerce équitable et portent le label **Max Havelaar**<sup>1</sup>. En plus du recours aux produits équitables, le restaurant du siège social utilise des ingrédients provenant à 85 % de l'agriculture biologique et privilégie les petits producteurs locaux, parfois regroupés en plate-formes.

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

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

## 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 42 et suivantes).

## ETHIAS ET SES AFFILIÉS

### UNE RELATION DE QUALITÉ

Etant une mutuelle, Ethias a pour vocation d'entretenir avec ses affiliés une relation de proximité. Mais, ces affiliés étant aussi des clients, Ethias, en tant que société d'assurance, 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.

#### 1) 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.

*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 se compose d'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'assurance (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 et ce faisant, former une partie de la gestion électronique des documents. Les 10 000 affiliés pourront alors communiquer avec nous exclusivement par 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 celle-ci. D'importantes rubriques consacrées au Plan pluriannuel de RSE, à l'économie sociale et à sa définition, à la démocratie interne sont ainsi disponibles on-line. La structure et le contenu de ces pages seront revus afin d'assurer une meilleure visibilité et plus de clarté.

Ainsi, dans les prochains Rapports Sociétaux, ces données feront l'objet de statistiques plus détaillées. On pourra notamment voir si la réorganisation de ces rubriques a eu une incidence sur leur fréquentation.

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 39 000 en 2006. Quant au nombre de devis en ligne, il était de presque un million en 2006.

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

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 on-line. 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.

Un **nouveau site internet appelé « 4 en 1 »** a vu le jour fin 2005. Sa mise en service a nécessité un travail de fond impliquant la refonte de tous les sites préexistants. Ceci afin d'en faire un site unique, attrayant et structuré selon les désirs du client.

*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 clients une vraie 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 est prévue pour 2007.

## En 2006 :

- 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 on-line
- 45 % de déclarations d'accidents corporels on-line
- Connexion directe sécurisée
- Informations on-line sur le portefeuille d'assurances.
- My Ethias : 731 000 connexions en 2006.



## 2) 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 quant aux services fournis par les bureaux régionaux, les call-centers, le site Internet, les services de production et de gestion « sinistres ».

*En 2006, l'accent a tout particulièrement été mis sur l'accueil téléphonique ainsi que sur les services rendus dans les bureaux.*

**Les résultats de la dernière enquête de satisfaction réalisée montrent que 82 % des sondés se déclarent « très satisfaits » de leur visite dans les bureaux d'Ethias. Les qualités humaines ainsi que le professionnalisme du personnel en contact avec les clients sont particulièrement appréciés (90 % des clients déclarent en être très satisfaits).** Même si le degré de satisfaction relatif à la durée de l'attente est élevé (80 %), il reste perfectible. Plusieurs moyens seront mis en œuvre : améliorer la gestion des files d'attente, inciter les clients à déclarer les sinistres subis via l'Internet et promouvoir le recours aux numéros des help desks.

C'est à peu près le même schéma qui se répète pour l'accueil dans les call-centers : le degré de satisfaction globale pour ce service s'élève à 83 %, la qualité des interlocuteurs obtient 88 % mais le degré de satisfaction pour le temps d'attente a diminué et est de 57 %.

Les enquêtes indiquent également que les clients estiment que des efforts doivent encore être faits au niveau de la déclaration des sinistres par My Ethias et du traitement des déclarations des sinistres dans les bureaux. Des délais d'expertise trop longs et les difficultés rencontrées pour obtenir des véhicules de remplacement ont aussi été mis en évidence.

Dans le cadre de ces enquêtes de satisfaction, il n'existe pas pour le moment de normes minimales de satisfaction à atteindre. Le débat concernant la répartition d'objectifs commerciaux (éventuellement à élargir avec des éléments qualitatifs) par bureau sera amorcé dans le cadre du projet « Nouvelle structure des bureaux régionaux », qui a été initié fin 2005.

## 3) La gestion des plaintes

Dans son rapport 2006, l'ombudsman des assurances enregistre une légère diminution du nombre de réclamations à l'encontre des entreprises du secteur. Ainsi, alors que le nombre de plaintes s'élevait à 2330 pour 2005, il était de 2311 en 2006, et ce pour l'ensemble du secteur.

En ce qui concerne Ethias, le nombre de plaintes est passé de 226 (2005) à 183 (2006), soit une diminution de 20 %.

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%. **Ainsi, le nombre de plaintes enregistrées est très faible proportionnellement à nos parts de marché en termes d'encaissement.**

*Le faible nombre de plaintes enregistrées témoigne de la qualité de nos services.*

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

## 4) 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 ISO 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 le cadre d'ISO, un système centralisé de traitement des plaintes a été mis en place. Deux types de plaintes sont distingués : la plainte écrite qui engendre une réponse écrite et la plainte formulée oralement. Toute plainte est enregistrée au moyen d'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.

L'objectif principal en 2007 consiste à assurer un suivi actif et dynamique du travail fourni par notre réseau de prestataires, et ainsi le sensibiliser à nos exigences en matière de qualité.

Pour l'heure, Ethias ne compte pas demander de certification ISO pour d'autres services, notamment en raison de la lourdeur du processus d'obtention.

## Le label « Test-Achats »

Depuis 2000 déjà, l'assurance habitation d'Ethias est revêtue du Label de Qualité Test-Achats<sup>1</sup>. **Cette certification renouvelée est la reconnaissance que notre assurance habitation est conforme aux exigences, sans cesse plus strictes, de Test-Achats.** C'est dans cette perspective que nous avons récemment fait évoluer nos conditions générales afin d'optimiser les avantages de nos couvertures et d'offrir aux assurés une protection encore améliorée de notre patrimoine.



Si certaines compagnies concurrentes bénéficient désormais également du label de qualité Test-Achats pour leur assurance habitation, Ethias demeure la seule compagnie à disposer de ce label pour son assurance familiale (Responsabilité Civile Vie Privée). Un gage de qualité jamais démenti depuis 2002.

## Le Plan d'action Qualité

En 2006, la Qualité est restée au cœur des préoccupations du Management d'Ethias.

La thématique choisie pour l'année 2006, l'amélioration de l'accueil téléphonique, a permis la mise en place de plusieurs procédures améliorant l'organisation ainsi que la communication entre les services téléphoniques et les directions opérationnelles. D'autre part, les 10 engagements d'Ethias pour un accueil téléphonique de Qualité ont été communiqués au personnel.

Une nouvelle thématique a été avalisée pour 2007 : la Gestion des Plaintes. Ce choix a été dicté par la conviction que les plaintes constituent une source d'information importante pour l'amélioration de notre service. D'autre part, nous nous devons de répondre de manière toujours plus professionnelle aux critiques fondées que nous adressent nos clients.

## LA CELLULE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACCIDENTS DU TRAVAIL

*Une Cellule d'aide consacrée aux victimes d'Accidents du Travail, composée de trois gestionnaires, a été constituée dans le but d'écouter, d'informer et d'aider les victimes d'accidents du travail. La Cellule apporte aux victimes non seulement de l'assistance en matière administrative, ce qui constitue le fondement de l'aide apportée aux victimes, mais centralise également des interventions ponctuelles, telles que aide familiale, déplacements, aménagement du domicile, assistance psychologique... Plus de 200 interventions ont été comptabilisées pour 2006.*

“ En travaillant chez Ethias, mon objectif est de recevoir les affiliés, et d'être là pour répondre à leur demande, tout simplement. ”

<sup>1</sup> [www.test-achats.be](http://www.test-achats.be)

## VALEURS ETHIAS ET PRODUITS D'ASSURANCE

Certains produits d'assurance associent pleinement, encore plus que d'autres, la recherche de la rentabilité et les valeurs Ethias. C'est ainsi que, 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 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, autrement dit d'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 encore plus avantageux.

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 ayant respecté plusieurs règles de conduite et de comportement sur la route.

## ETHIAS ET LA SOCIÉTÉ

*Parce que les valeurs d'Ethias se veulent proches des valeurs originelles du sport - telles que la solidarité, l'esprit d'équipe, le respect d'autrui... - et parce que la culture participe à la création d'une identité commune et est donc vectrice de cohésion sociale, Ethias a la conviction qu'il relève de sa responsabilité d'entreprise de soutenir ces deux domaines.*

Parmi les exemples les plus connus on peut citer : « Boodschap zonder Naam » et Olyfran en Flandre ; l'Ethias Trophy<sup>1</sup> et les Ethias Sport Days en Wallonie.

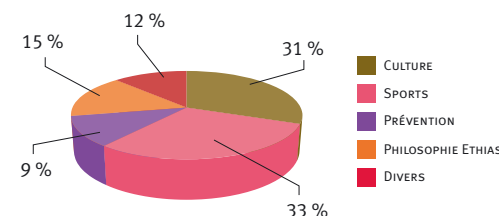
L'entreprise a également à cœur de contribuer à différents projets qui encouragent la promotion de valeurs citoyennes : ces actions sont reprises sous la dénomination de « philosophie Ethias ». C'est ainsi qu'Ethias soutient activement les Territoires de la Mémoire<sup>2</sup> ou le C.R.E.C.Cl.DE<sup>3</sup>.

Ethias a toujours eu la volonté de prévenir tout comportement à risque, de quelque nature que ce soit. La prévention représente donc un axe important de la politique de sponsoring de l'entreprise.

Ethias soutient activement l'association des Responsible Young Drivers<sup>4</sup>, association composée de jeunes et visant à sensibiliser d'autres jeunes à l'importance d'une conduite responsable. Des actions de prévention sont entreprises dans les lieux festifs, les établissements scolaires, ou via des campagnes médiatiques spectaculaires qui leur assurent une grande visibilité.

En 2006, Ethias a sponsorisé les RYD à concurrence de 125 000 €.

**En 2006, les soutiens financiers accordés se répartissaient comme suit dans les différents domaines (en nombre de projets) :**



Depuis 1990, les RYD ont réalisé plus de 1 000 actions locales et 25 opérations nationales. Ils sont connus par 86 % des 18-26 ans. Un lien direct vers le site [www.ryd.be](http://www.ryd.be) est accessible directement à partir du site web d'Ethias.

Ethias s'associe également à la FEBIC/FEBIR<sup>5</sup>, la Fédération Belge des Instituts de Perfectionnement de Conduite, pour l'organisation de stages de conduite défensive. Des formations sont également développées avec le concours de l'IBSR<sup>6</sup> dans le cadre du programme Driver Improvement, à destination des délinquants routiers.

Ethias a enfin sponsorisé la Fédémot (une ASBL qui a pour objectif de défendre l'usager de deux-roues motorisées) à concurrence de 15 000 € en 2006 et propose toujours aux jeunes de 18 à 26 ans la possibilité de suivre un stage de conduite auprès d'une école de conduite agréée.

Ethias, en collaboration avec la GMF a développé un site internet gratuit consacré à la santé. Il s'agit de [www.e-sante.be](http://www.e-sante.be). Ce site, riche en conseils et en rubriques informatives, se veut également un outil de prévention pour les affiliés d'Ethias et les non-affiliés.

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

<sup>6</sup> [www.ibsr.be](http://www.ibsr.be)

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

<sup>2</sup> [www.territoires-memoire.be](http://www.territoires-memoire.be)

<sup>3</sup> [www.creccide.org](http://www.creccide.org)

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

## ENCOURAGER LA DIFFUSION DE NOS VALEURS

### VIA L'AISAM...

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'AISAM pour défendre le statut mutualiste au niveau européen. Ethias compte non seulement des représentants dans la quasi totalité des Groupes de travail de l'AISAM, mais elle est également membre effectif du Conseil d'administration de cette organisation.

En collaboration avec l'ACME (Association des Assureurs Coopératifs et Mutualistes Européens) et l'AIM (Association Internationale de la Mutualité), l'AISAM (Association Internationale des Sociétés d'Assurance Mutuelle) travaille depuis de longues années à la création d'un statut européen propre aux sociétés mutuelles. Ces trois 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.

Ethias a présidé plusieurs groupes de travail de l'AISAM, dont celui traitant de la responsabilité sociétale. Les fruits des travaux de ce groupe ont été publiés dans l'ouvrage « La responsabilité sociétale : l'indispensable chantier des mutuelles d'assurance ».

Enfin, les assureurs mutualistes demandent également que le projet européen « Solvabilité II », tienne compte des spécificités des mutuelles, notamment en ce qui concerne les emprunts subordonnés, moyens essentiels dont disposent les mutuelles pour augmenter leur capital. Sans cela, « Solvabilité II » ne pourrait qu'être préjudiciable au développement des mutuelles.

[www.aisam.org](http://www.aisam.org)  
[www.acme-eu.org](http://www.acme-eu.org)  
[www.gema.fr](http://www.gema.fr)  
[www.belsif.be](http://www.belsif.be)  
[www.eurosif.org](http://www.eurosif.org)



### ... 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 plates-formes. Enfin, BELSIF conseille les pouvoirs et autorités publics et assure la promotion et la défense du concept d'investissement durable.





# *Mode de gouvernance*

## 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 répond 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 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.

Une structure fonctionnelle, s'articulant sur trois niveaux, irrigue Ethias Assurance :

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 leur Correspondant Compliance et les gestionnaires.

“ On s'adapte au client et à la relation qu'il souhaite. ”



## 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*<sup>1</sup> (IIa).

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, un Comité d'Audit a été créé au sein du Conseil d'Administration. La même année, Ethias diffuse une Charte de l'Audit. Celle-ci précise l'organisation et la mission de l'audit interne.*

*Le Comité d'Audit 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 GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

Ethias se compose de quatre associations d'assurances mutuelles : Ethias Incendie, Ethias Droit Commun, Ethias Accidents du Travail et Ethias Vie. 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](http://www.ethias.be)).

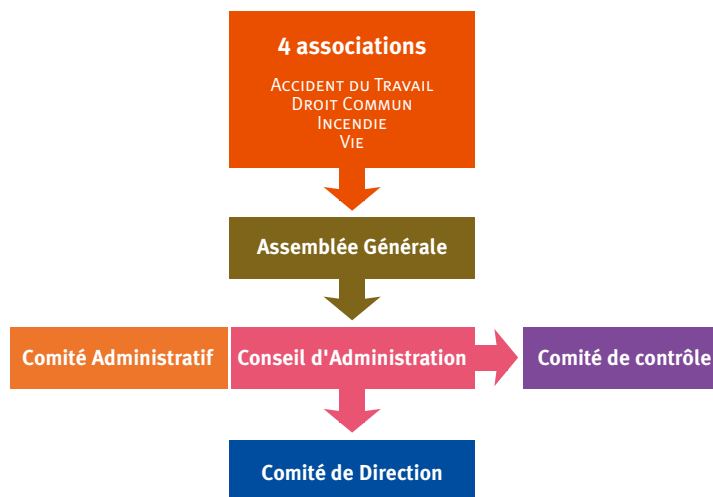
<sup>1</sup> [www.theiia.org](http://www.theiia.org)

## 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.

## 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 2006, il compte quatre membres : le Directeur Général, qui préside le Comité de Direction, le Directeur Général Adjoint et deux autres Directeurs.

## LES COMITÉS 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.

## LA DÉMOCRATIE INTERNE PAR LE DIALOGUE SOCIAL : UN OBJECTIF POURSUIVI AU QUOTIDIEN

La composition de certains organes de décision reflète l'importance qu'Ethias accorde au dialogue social.

Il en va ainsi du **Comité pour la Protection et la Prévention au Travail** (CPPT), dont la composition comprend à la fois des délégués de l'employeur et des délégués du personnel.

*L'ensemble du personnel employé par Ethias, y compris les intérimaires, les étudiants et les stagiaires, est couvert par le CPPT.*

Quant au **Comité d'Ethique**, mis en place en septembre 2003, sa composition paritaire illustre non seulement l'importance du dialogue social, mais aussi l'attention portée à l'implication du personnel dans l'analyse des enjeux du Développement durable.

Le **Conseil d'Entreprise**, tous sièges confondus, compte plus de représentants du personnel que de représentants de la direction. Tout comme pour le CPPT, les représentants du personnel qui composent le Conseil d'Entreprise sont élus lors des élections sociales.

Pendant les réunions du Conseil d'Entreprise, tous les points que les délégués du personnel ont souhaité voir figurer à l'ordre du jour sont abordés.

De plus, **Ethias favorise l'implication régulière des représentants du personnel dans les différents aspects de la vie** de l'entreprise. Cela passe notamment par la création de Groupes de Travail ou de Commissions. Parmi les exemples les plus récents, on peut citer la Commission de Descriptions de fonctions. Cette Commission, en activité depuis quelques années, a pour rôle d'avaliser les descriptions de fonctions établies ainsi que de veiller au respect de l'équité de celles-ci. De même, en 2002-2003, un Groupe de Travail s'est penché sur la problématique du harcèlement. **Un corollaire positif de ce mode de gestion est la prévention en amont de tout conflit social.**

*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, faut-il le dire, particulièrement importante : en 2006, comme en 2005, **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 €. Cette somme est versée par Ethias au bénéfice de chaque travailleur affilié auprès d'une organisation syndicale officielle (SETca-BBTK, CNE-LBC, CGSLB-ACLB).



“ **Ethias est un caméléon qui, pour chaque situation, trouve une solution et s'adapte.** ”



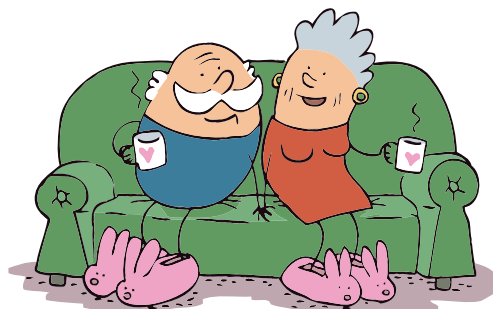
# *Valeurs sociétales et performance économique*

## 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 et 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 – Oxfam Magasins du monde, Netwerk Vlaanderen, le Réseau de Financement Alternatif et Pour la Solidarité.

Fin 2006, comme prévu, le produit a été réévalué dans son ensemble. Les organisations partenaires ont été réunies afin d'évaluer la collaboration qui les unit avec Ethias.

Il a été décidé, suite à cette évaluation, de modifier la composition du fonds, afin de continuer à répondre aux normes d'Ethibel et de Triodos. D'autre part, un projet de redynamisation du produit a été présenté. Celui-ci sera mis en œuvre dans le cadre des plans d'actions 2007.



## FIRST EPARGNE-PENSION

Dans le cadre du Plan pluriannuel de RSE, Ethias a sollicité et obtenu la certification Ethibel <sup>1</sup> pour le produit FIRST Epargne-Pension.

*Depuis fin 2005, tout nouveau contrat ou versement sur un compte FIRST Epargne-Pension est investi selon le label de qualité européen d'Ethibel<sup>1</sup>.*

Même si Ethias excluait déjà les investissements dans les entreprises liées à l'armement controversé ou qui ne respectent pas les droits de l'homme, **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 contient des critères éthiques.** Le processus de certification de FIRST Epargne-Pension a impliqué pour Ethias de se défaire de valeurs non approuvées.

## ETHIAS GLOBAL 21 ETHICAL

Ce produit de branche 21<sup>2</sup> a été finalisé en 2006. Il s'adresse aux Collectivités et **répond à 100% à la labellisation éthique d'Ethibel.** En d'autres termes, tout le développement de Global 21 Ethical a été effectué en collaboration avec 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.

*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 2007, le Lift Multisecurity (10/2007) a pour la première fois 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.

<sup>2</sup> Contrairement aux produits de la branche 23, le rendement garanti est déterminé au début du contrat pour les produits de branche 21.

<sup>1</sup> [www.ethibel.org](http://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 qu'il s'agisse de fonds d'économie sociale, d'organismes de micro-financement, de sociétés de logement social ou de crédit social. Ethias soutient également des hôpitaux et centres de soins, tels que centres de psychiatrie et de revalidation pour personnes âgées ainsi que des centres de recherches.

Via l'acquisition de participations financières, Ethias tient à soutenir 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.

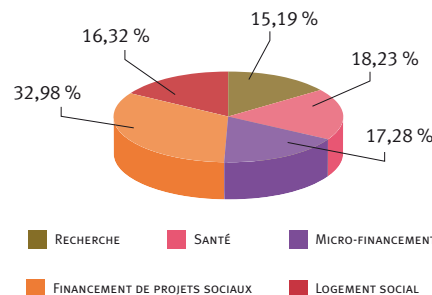
Quant au Brussels I<sup>3</sup> Fund NV, dont Ethias possède 18 % des parts, il a été envisagé comme un point de convergence des trois éléments Imagination, Innovation et Incubation.

Comme pour Theodorus II, l'objectif du Brussels I<sup>3</sup> Fund est de mettre du capital à la disposition des spin-offs, mais de la VUB cette fois. En participant au capital de Brussels I<sup>3</sup> Fund, Ethias contribue à la réalisation d'une politique innovante de valorisation de la recherche et de l'esprit d'entreprise à la VUB.

A titre d'exemple, le BI<sup>3</sup> Fund a participé à BruCells, la spin-off créée en 2001 conjointement par la VUB et l'ULB. BruCells est active dans la lutte contre le cancer.

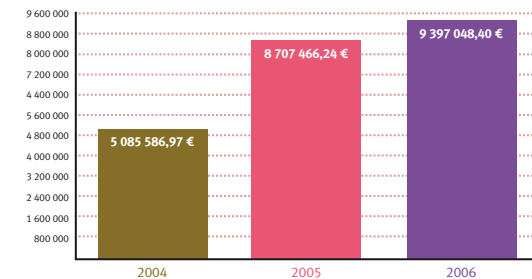
*Le nombre de participations dans l'économie sociale parmi le portefeuille global des participations augmente d'année en année, atteignant 39 % en 2006.*

### Participations à valeur sociale ajoutée par domaine



En 2006, le capital souscrit pour des participations à valeur sociale ajoutée s'est élevé à 9 397 048 €, contre 8 707 466 € en 2005 et 5 085 587 € en 2004.

### Évolution du capital souscrit



En 2006, ce montant se répartissait de la façon suivante entre les différents domaines :

- Recherche scientifique : 1 427 102,99 €
- Santé : 1 713 088,23 €
- Financement de projets sociaux : 3 098 877,76 €
- Logement social et sociétés de prêts sociaux : 1 533 903,42 €
- Micro-financement : 1 624 056 €

### 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.*

### TRIVIDEND

*Cette coopérative participe activement au soutien du développement de l'économie sociale en Flandre par des prises de participation et des prêts à des entreprises de ce secteur.*

*Ethias possède 3,2 % des parts de Trividend.*



### LE CODE D'INVESTISSEMENT ET LE CODE DE CONDUITE DE LA DIRECTION FINANCES

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'Ethique 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.

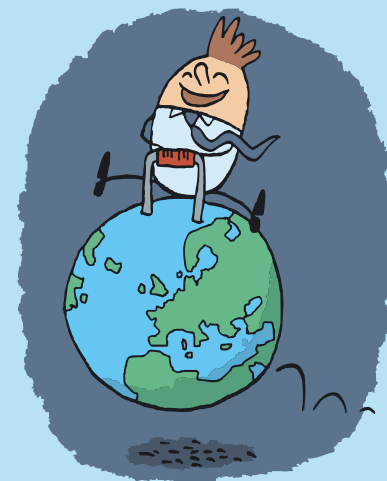
Ethias, ses contreparties et ses intermédiaires s'engagent de plus à ne pas investir dans les entreprises liées à la production ou à la vente d'armement controversé (bombes à fragmentation, mines anti-personnel, armement à l'uranium appauvri...).

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.

Le Code d'investissement d'Ethias Assurance fait partie intégrante du Code de conduite de la Direction Finances et, à ce titre, du Règlement de travail.

Le **Code de Conduite** définit 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.

“ La relation de confiance entre le gestionnaire et l'affilié est précieuse et ne se retrouve pas dans tous les métiers. ”



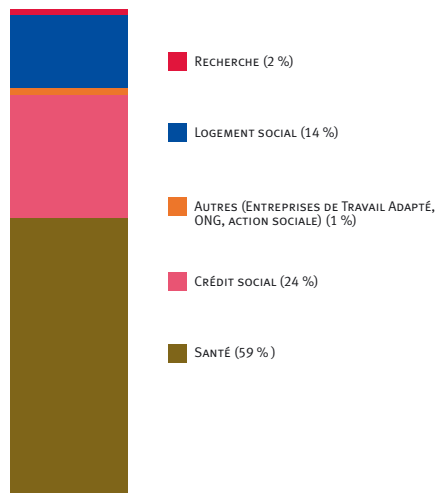


## ETHIAS BANQUE : UNE BANQUE IMPLIQUÉE DANS L'ÉCONOMIE SOCIALE

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. Ces valeurs se traduisent en premier lieu par la volonté de promouvoir des actions d'économie sociale, mais également par des relations de proximité avec d'autres acteurs de ce domaine, comme Credal ou Hefboom.

Au 31 décembre 2006, la répartition des crédits d'Ethias Banque octroyés dans le secteur de l'économie sociale s'établissait comme suit, pour un total de plus de 76 900 000 €.

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



*Voici quelques exemples de clients d'Ethias Banque actifs dans l'économie sociale :*

Algemeen Stedelijk Ziekenhuis Aalst - Autonome Verzorginginstelling	Aalst
Association Intercommunale d'Œuvres Médico-Sociales	Arlon
Aremis asbl	Bruxelles
Association Intercommunale de Soins et d'Hospitalisation scrl	Seraing
Atelier Mosan asbl	Huy
Carrefour Régional et Communautaire de la Citoyenneté et de la Démocratie	Fosses-la-Ville
Carte senior asbl	Bruxelles
Eigen Gift Eigen Hulp cv	Kuurne
Elk Zijn Huis n.v.	Kortrijk
IMABO - Intercommunale Maatschappij voor Bouwkrediet en SOKREMA n.v.	Antwerpen
Institut Médico-Pédagogique Le Relais asbl	Herve-Battice
Kempische Heerd n.v.	Turnhout
Le Foyer Jambois et Extensions scrl	Jambes
Le Métropole - Maison du Peuple de Hesbaye	Waremmé
Sint-Jozefskredietmaatschappij n.v.	Beringen
Sociale Werkplaats De Kringwinkel Antwerpen vzw	Merksem

Un certain nombre d'acteurs sociaux (locaux, régionaux, communautaires ou fédéraux) placent des fonds chez nous, mais ils appartiennent généralement au secteur public (CPAS par exemple) ou para-public (intercommunales, par exemple).

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



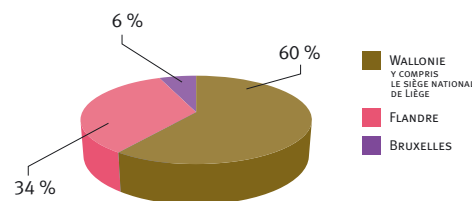
# *La politique sociale d'Ethias*

*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

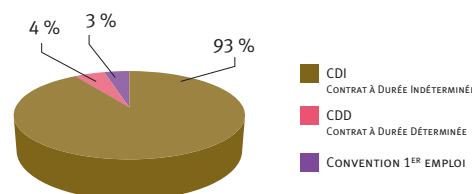
Ethias, société belge, est implantée dans les trois régions du pays. Sur les 1 843 personnes employées sous contrat de travail Ethias (1 753 ETP), 1 100 se trouvent au siège national de Liège et dans les bureaux francophones, 629 à Hasselt et dans les bureaux néerlandophones et 114 à Bruxelles.

Répartition du personnel par région



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.

Répartition du personnel par type de contrat



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

## DIVERSITÉ

La Diversité a constitué un chantier majeur du Comité d'Ethique en 2006 et en 2007. C'est ainsi qu'en mars 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, etc.).*

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 Diversité, mis en place par les ministres de la Fonction publique et de l'Emploi. Et, le 22 mars 2007, le Label 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 Diversité a été un succès. En effet, plus de 23 % des collaborateurs y ont répondu en l'espace d'une semaine.**

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 » pensent 72 % des répondants.
- 21 % des collaborateurs se disent 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.**

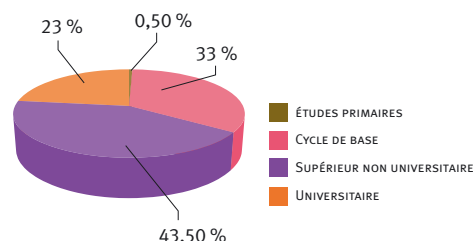
Ethias participe également désormais à des bourses à l'emploi à destination de publics d'origine allochtone, comme celle organisée par la plateforme Kif Kif<sup>1</sup>.

Le Rapport Sociétal 2007 contiendra des développements sur l'implémentation du Plan de Diversité dans l'entreprise.

***L'objectif principal pour 2007, 2008 et 2009 sera donc la réalisation du Plan de Diversité selon les axes définis.***

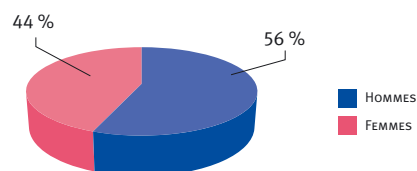
L'effectif d'Ethias compte 23 % de titulaires d'un diplôme universitaire et 43,5 % d'un diplôme de l'enseignement supérieur non-universitaire. Même si la majorité des universitaires sont porteurs de diplômes en droit ou en économie, d'autres profils ont également pu trouver leur place dans l'entreprise.

**Répartition du personnel par niveau d'études**



***Cette diversité témoigne d'un réel esprit d'ouverture dans la politique de recrutement.***

**Hommes et femmes dans l'entreprise**



Le taux de travailleurs à temps partiel chez Ethias Assurance est faible (11,5 %). 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 (3 % des collaborateurs d'Ethias Assurance sont à temps partiel contre 21 % des collaboratrices).

C'est le temps partiel à 4/5<sup>e</sup> 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 2006.



Depuis 2003, Ethias engage chaque été plusieurs étudiants dans le cadre de l'opération « Jobs d'été » organisée par le Conseil de quartier de Bressoux – Droixhe. Cette action vise à permettre à des jeunes de ce quartier multiculturel de Liège d'obtenir un job d'étudiant, et donc une première expérience professionnelle, dans une administration, une institution ou une entreprise de la région liégeoise. Si le bilan 2003 de l'action s'était avéré plutôt négatif, les étudiants engagés les années suivantes ont donné pleine satisfaction et Ethias reconduira encore cette expérience enrichissante pour tous.

1 [www.site.kifkif.be/jobbeurs](http://www.site.kifkif.be/jobbeurs)

## STABILITÉ DE L'EMPLOI ET MOBILITÉ INTERNE

Le souci de la motivation du personnel passe également par la volonté de stabiliser l'emploi sur le long terme, **car 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, et que la motivation du personnel passe forcément par un sentiment de sécurité.**

Afin justement 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 2006, outre les remplacements des 86 départs, Ethias a procédé à 25 embauches.

En 2006, seuls 11 départs - hors fin de contrat ou pensions et prépensions - ont été enregistrés ce qui représente un turnover de 0,6 %. En matière de départ volontaire, il est de 0,5 % : un tel pourcentage est le signe non seulement de bonnes conditions de travail mais aussi d'une politique sociale active. Face à des pourcentages aussi faibles, une répartition par groupe d'âge et par genre, ainsi que recommandé par la GRI, ne donnerait pas de résultats significatifs.

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, voire de le systématiser.

Afin cependant d'augmenter les chances de nouer avec ses collaborateurs des relations de travail durables, Ethias préfère amorcer celles-ci par des CDD (en général d'un an). La plupart de ceux-ci sont transformés 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. La Mobility Team 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.

Fin 2006 et début 2007, les activités d'Ethias Banque, filiale à 100 % d'Ethias Assurance, ont été réorganisées afin de garantir leur avenir sur le long terme, ce qui a impliqué des modifications structurelles, notamment en termes de personnel. Ethias a cependant tenu à procéder à cette réorganisation en cohérence avec ses valeurs et son souci de concertation sociale.

Ainsi, tout au long des négociations, s'est manifestée clairement la volonté de sauver un maximum d'emplois. Une convention collective de travail a d'ailleurs été signée.

Bon nombre des collaborateurs d'Ethias Banque ont rejoint l'Assurance via Ethias Synergy.



“ Les gens  
pensent toujours  
qu'ils vont se  
faire avoir par  
l'assurance alors  
qu'on est là pour  
les aider du mieux  
qu'on peut. ”

## 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, avec plusieurs facultés, 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.

Les premières formations organisées dans le cadre de l'ECC, soit en 2005 et 2006, ont concerné essentiellement le top management. L'objectif pour 2007 est de proposer des formations à l'encadrement de proximité et aux inspecteurs. Ethias se focalisera également pendant les prochaines années sur les formations commerciales, et notamment celles à destination des collaborateurs des bureaux régionaux.

Pendant toute l'année 2006, 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 :**

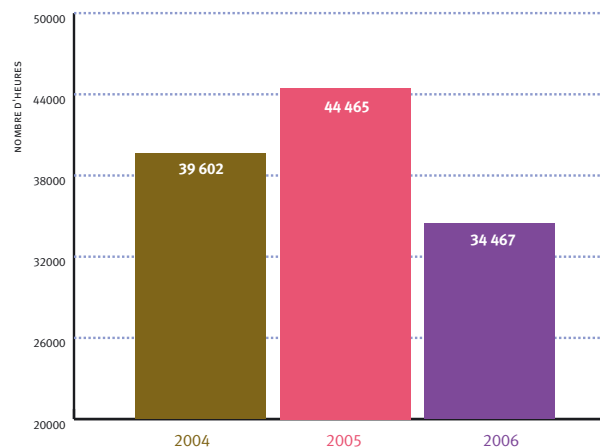
- Développer les différentes compétences pour chacun des métiers présents au sein du groupe Ethias par la mise en oeuvre de programmes de formations spécifiques, quels que soient la formation initiale, l'âge ou la fonction du bénéficiaire. Les fonctions permutables sont également concernées ;
- Assurer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

*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.*

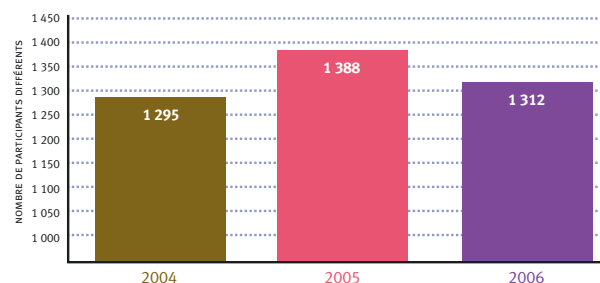
Dans le cadre des nouvelles formations de l'ECC, des enquêtes de satisfaction portant tant sur des données quantitatives que sur des appréciations qualitatives sont réalisées auprès des participants.

1 388 personnes, soit 75,5 % des collaborateurs ont reçu une ou plusieurs formations. Ils étaient 71,2 % en 2006. Cette diminution s'explique par une baisse du nombre d'engagements.

### Investissement temps



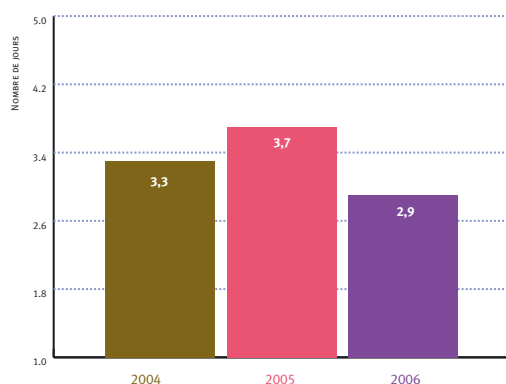
### Investissement humain



“ *L'économie sociale, c'est un bon dosage d'intérêt financier, d'intérêt pour la clientèle et d'intérêt pour le personnel. Ils sont tous sur le même pied d'égalité.* ”

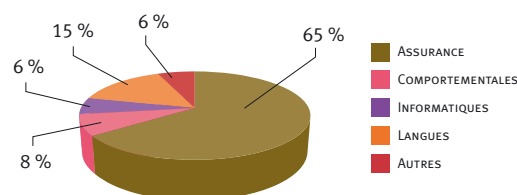
En 2006, plus de 2 126 063,10 € ont été consacrés à la formation, soit 1,37 % de la masse salariale. En moyenne chaque ETP (Equivalent Temps plein) a reçu 2,9 jours de formation sur l'année, soit 19,72 heures.

## Durée moyenne de la formation par Equivalent Temps Plein



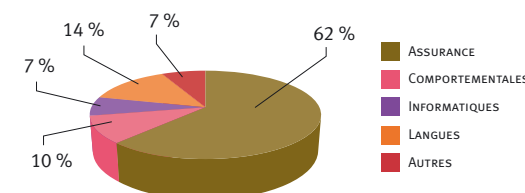
Ethias perçoit des subsides pour certains programmes de formation, comme par exemple le programme « Une seconde langue assurée ».

## Répartition des formations en proportion du nombre d'heures



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.

## Répartition des formations en proportion du coût



*En matière de formation les objectifs pour 2007 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.*

## POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION

Chez Ethias Assurance, les salaires correspondent à des barèmes fixes liés au diplôme, à l'ancienneté et au niveau de responsabilité. Cependant des réflexions sont actuellement menées afin de donner une part plus importante aux responsabilités et aux compétences qu'implique la fonction occupée, ainsi qu'aux résultats obtenus.

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 sans but lucratif 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, membres effectifs et membres familiaux, soit, au total, plus de 5000 personnes.

Une attention particulière est portée au volet de la santé : certains frais médicaux et paramédicaux des collabora-

teurs 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 %.

D'autres avantages en rapport avec le Plan « Mobilité » sont aussi accordés.

## 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.

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 colla-

borateurs 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 non seulement de prévenir tout problème de violence au travail et de harcèlement moral et/ou sexuel, mais aussi de détecter au plus tôt les éventuels cas, Ethias a désigné 11 personnes de confiance, à la fois en interne et en externe. 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).

### Les buts principaux de l'Amicale sont :

- Renforcer le lien entre les membres et la société.
- Entretenir les bonnes relations entre ses collaborateurs.
- Entreprendre des actions d'intérêt collectif au bénéfice du plus grand nombre.
- Proposer un volet récréatif, culturel et sportif.
- Jouer un rôle prioritairement social grâce à un fond d'entraide « soins de santé » alimenté par cotisations versées mensuellement par les membres actifs et retraités de la société.

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.

## L'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.

D'autres mesures sont encore envisagées dans ce sens pour les prochaines années : par exemple, le recours à des gardes-malades agréé(e)s afin de s'occuper des enfants du personnel pendant leur maladie.

## DES COLLABORATEURS EN PLEINE SANTÉ

Ethias a devancé l'interdiction de l'usage du tabac sur les lieux de travail, car l'interdiction de fumer dans les bureaux date de 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 centre de Hasselt et Bruxelles.

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

D'autre part, 4 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 services.



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.

## UN LIEU DE TRAVAIL AGRÉABLE ET SÛR

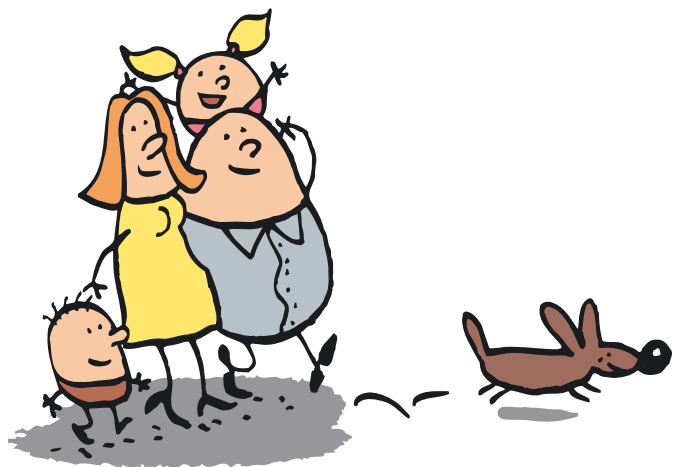
L'aménagement des lieux de travail, en plus de respecter strictement les prescriptions légales, a été transformé récemment (mobilier et équipement technique). Les représentants du personnel ont pu donner leur avis sur le choix du mobilier ergonomique. Les espaces de travail offrent une série d'avantages 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 respecte strictement la législation en vigueur en matière de secourisme et de première intervention. Elle va même au-delà de ce que prévoit la loi 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.

## 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 6,55 jours/an pour les femmes hors repos d'accouchement et 4,30 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.*



## 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 de 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 2006.*

## 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'améliorations 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 Diversité, une enquête interne a été réalisée sur la perception de la non-discrimination et de la diversité auprès des collaborateurs (voir page 42).*

“ Dans mon entreprise, l'ambiance et la considération sont inégalables. ”







# *L'attention portée aux enjeux environnementaux*

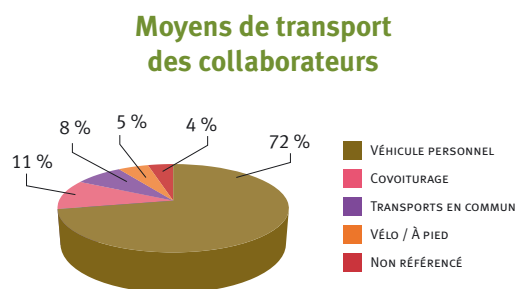
En tant que société de services, les activités d'Ethias Assurance ne sont pas intrinsèquement polluantes. Cependant, soucieuse de Responsabilité Sociétale, Ethias prend de plus en plus conscience de ses implications environnementales, ce qui passe par la réduction de la consommation d'eau, d'énergie, 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.

## LE PLAN « MOBILITÉ »

Consciente que les émissions de CO2 liées aux trajets entre le domicile et le lieu de travail ont un impact important sur l'environnement, Ethias a développé un Plan de Mobilité. Celui-ci fut amorcé en 2005.

Première étape du Plan : consulter les collaborateurs de l'entreprise sur leur mode de déplacement principal. De cette analyse, effectuée auprès des salariés des centres de Liège, Hasselt et Alleur, soit 1596 personnes, il ressort, comme on le voit ci-dessous, qu'une grande majorité du personnel se rend sur son lieu de travail avec son véhicule personnel.

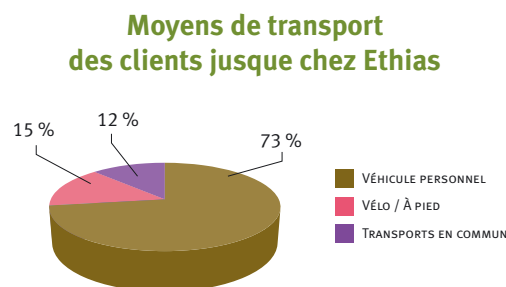


## POUR TENTER D'INFLÉCHIR LA TENDANCE, ETHIAS CHERCHE À FAVORISER L'USAGE DE MODES DE TRANSPORT ALTERNATIFS.

Suite à l'adoption 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<sup>er</sup> 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 %.

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



Ethias souhaite en effet 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.. Traject S.A. est un bureau d'étude spécialisé en mobilité, basé à Bruxelles, Gand et Hasselt.

## DES ACHATS ECOLOGIQUEMENT RESPONSABLES

Dans le choix de ses fournitures, Ethias est particulièrement attentive à recourir le plus possible à des produits non-nuisibles à l'environnement. De même, l'entreprise sensibilise ses sous-traitants à cette problématique.

Les produits utilisés pour l'entretien des bureaux et l'entretien des plantes sont écologiques et biodégradables. De même, les fournitures sanitaires sont en papier recyclé.

## CONSUMMATION D'ÉNERGIE, D'EAU ET DE PAPIER

Chiffres absolus	2006
Energie	86 126 390 MJ
Eau	37 481 m <sup>3</sup>
Papier blanc à usage interne	53 560 kg

Chiffres par collaborateur	2006
Energie	50 307 MJ
Eau	20,64 m <sup>3</sup>
Papier blanc à usage interne	31 kg

## L'ENERGIE

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.

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

## 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. De plus, 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

Il est prévu de réaliser des études de marché afin de généraliser l'utilisation du papier recyclé. La réflexion sera également étendue aux encres végétales.

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, via notamment des campagnes par le biais de l'Intranet.

La Gestion Electronique des Documents consiste en un plan pluriannuel qui sera amorcé en 2007.

## Les réalisations 2006

Les systèmes de gestion de la régulation de certains bâtiments ont été également modernisés afin de réaliser, en optimisant le fonctionnement des chaudières, des économies d'énergie et des diminutions de rejets de CO<sub>2</sub>.

De plus, conformément aux obligations légales, Ethias a fait remplacer les différents transformateurs à haute tension qui contenaient des PCB.

## Quelques projets pour 2007-2008

Un nouveau projet est prévu pour 2007-2008 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 ». 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
- installation de nouvelles machines d'ascenseurs plus performantes et moins énergivores
- placement d'ampoules à basse consommation
- extinction des éclairages publicitaires

Ethias a prévu de s'approvisionner, pour le siège de Hasselt, en électricité verte.









*Imprimé sur papier recyclé avec encre végétale*