



ethnias

Une autre façon de penser

SIÈGE NATIONAL

Rue des Croisiers 24 4000 LIÈGE

Tél. + 32 (0)4 220 31 11

Fax + 32 (0)4 220 30 05

SIÈGE POUR LA FLANDRE

Prins-Bisschopssingel 73 3500 HASSELT

Tél. + 32 (0)11 28 21 11

Fax + 32 (0)11 28 20 20

SIÈGE POUR LA RÉGION DE LANGUE ALLEMANDE

Paveestrasse 5 4700 EUPEN

Tél. + 32 (0)87 59 10 00

Fax + 32 (0)87 59 10 09

www.ethias.be

Les illustrations de cette brochure sont issues de notre film corporate.
Retrouvez-le sur www.ethias.be.

NOTRE ENGAGEMENT

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

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



SOMMAIRE

ETHIAS SE TOURNE DÉSORMAIS AVEC SÉRÉNITÉ ET CONFIANCE VERS L'AVENIR	5
NOTRE ENTREPRISE	7
NOS CLIENTS	11
NOTRE GROUPE	15
LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE	16
PACTE MONDIAL DES NATIONS-UNIES	18
NOTRE COHÉSION SOCIALE	23
NOS ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX	29
NOTRE APPROCHE ENVIRONNEMENTALE	53
CONTACTEZ-NOUS	59

NOS VALEURS

HUMANISME

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

ÉTHIQUE

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

ENGAGEMENT

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

PROXIMITÉ

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

ETHIAS SE TOURNE DÉSORMAIS AVEC SÉRÉNITÉ ET CONFIANCE VERS L'AVENIR



Ces derniers mois, Ethias s'est attachée à la construction d'un nouveau cadre visant à la ramener résolument vers l'excellence.

Nous pouvons affirmer qu'Ethias a tiré toutes les leçons de la crise. Nous sommes manifestement repartis pour renouer avec l'histoire à succès qui a fait progresser durant nonante ans notre entreprise.

Les incertitudes liées à la décision de la Commission européenne sur notre repositionnement stratégique étant désormais levées, nous pouvons à présent consacrer toute notre énergie afin de nous concentrer exclusivement sur les bases fondamentales de notre cœur de métier historique, à savoir la réponse adéquate et équilibrée aux besoins essentiels en assurance pour les collectivités publiques, les entreprises et les particuliers.

Assureur belge et indépendant mais aussi et surtout mutualiste dans l'âme, Ethias s'appuie plus que jamais sur ses valeurs d'humanisme, de proximité, d'engagement et d'éthique qui en font un assureur différent, proche des assurés qui lui font confiance.

Forts de cette confiance, nous sommes - et nous resterons demain - le partenaire solide vers lequel les collectivités, les entreprises et les particuliers peuvent naturellement se tourner afin de garantir avec efficacité et en toute confiance leurs intérêts et leurs droits.

A stylized, handwritten signature in dark ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

Bernard Thiry

Directeur général
Président du Comité de Direction

Juin 2010



*« Je me mets à la place de mon client.
Je me dis que ça pourrait être moi...
Alors, je fais comme si c'était pour moi. »*



Nathalie

Inspectrice sinistres incendie - Ethias

NOTRE ENTREPRISE BIENVENUE CHEZ ETHIAS !

UN GROUPE D'ASSURANCE D'INSPIRATION MUTUALISTE

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

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

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

LES GRANDES DATES DE L'HISTOIRE DE L'ENTREPRISE

- 1919 → Naissance
- 1957 → Ouverture aux fonctionnaires
- 2000 → Ouverture à tous
- 2003 → La Smap devient Ethias
- 2009 → Réorganisation d'Ethias
- 2010 → L'Union européenne donne son feu vert à la recapitalisation et au plan de réorganisation d'Ethias

Ethias sa – au 31/12/2009 en millions euros

Chiffre d'affaires global	2 650
Pied de bilan	24 867
Provisions techniques	19 490
Placements	20 826
Résultat	37,7

La décision de la Commission européenne démontre la pertinence du plan de réorganisation d'Ethias et de son positionnement stratégique.

Elle les complète par les mesures suivantes d'ici 2013 :

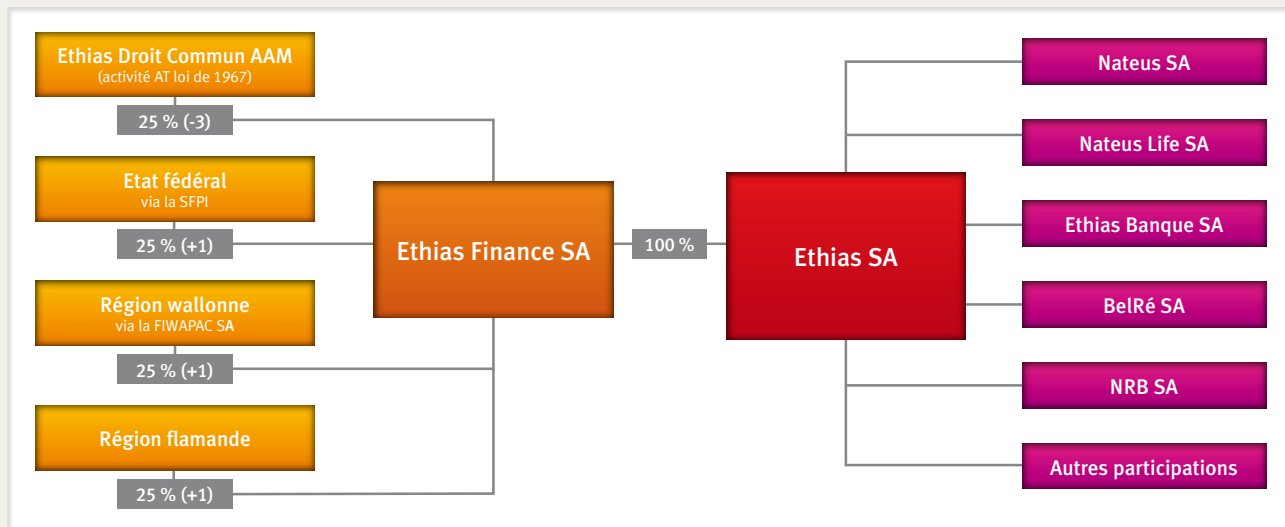
- Le repositionnement de l'activité d'assurance vie pour les particuliers ;
- La vente des filiales Nateus et BelRé, outre la cession d'Ethias Banque déjà prévue par le plan Horizon 2011 ;
- Un engagement sur le respect des objectifs de rentabilité sur l'activité non vie (tels que projetés dans le plan Horizon 2011) ;
- La poursuite de la réduction des risques du portefeuille d'investissement.

Ces différentes mesures auront des répercussions limitées sur l'activité d'Ethias. Ethias reste un acteur essentiel sur le marché des assurances.

Ethias peut désormais résolument aller de l'avant

Ces décisions s'inscrivent finalement en parfaite cohérence dans le processus stratégique de redimensionnement de l'entreprise. Ethias continue à renforcer son positionnement en tant qu'assureur des collectivités, des entreprises et des particuliers. Ethias reste une société solide, belge et indépendante, avec des perspectives d'avenir positives.

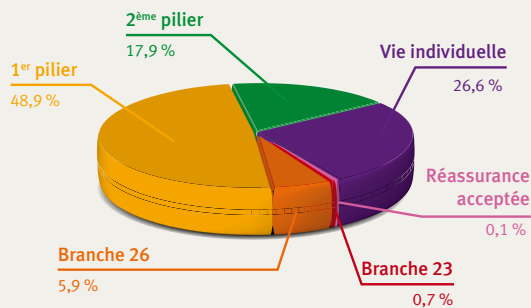
Notre structure (au 31 mai 2010)



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

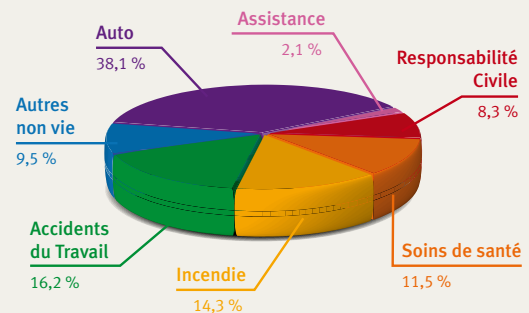
Notre position sur le marché

Ethias est le 3^{ème} assureur du pays toutes branches confondues avec 12,6 % de parts de marché (chiffres 2008).



Vie

1,64 milliard d'euros d'encaissement
(100 %) Données 2009 (Ethias + Nateus)



Non Vie

1,46 milliard d'euros d'encaissement
(100 %) Données 2009 (Ethias + Nateus)



*« Dans mon métier, une petite erreur
peut avoir de grosses conséquences.
Je sais que Jan va m'aider à penser à tout. »*

Katleen

Responsable sécurité



« Il faut que je sois prévoyant car pour l'entreprise de Kathleen, bien évidemment le meilleur sinistre, c'est celui qui n'arrive pas. »



Jan

Conseiller prévention - Ethias

NOS CLIENTS

PARTICULIERS

Assureur généraliste multi-produits pour les particuliers

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

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

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



COLLECTIVITÉS

Assureur des Collectivités : le partenaire privilégié

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

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

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

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



ENTREPRISES

Une attention toute particulière pour les besoins spécifiques des entreprises

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

- ➡ **Patrimoine** : assurances véhicules, incendie et toutes les assurances de risque, le bris de machines, l'assurance tous risques, etc.
- ➡ **Responsabilités** : assurances de la responsabilité civile de l'entreprise et de la responsabilité civile des administrateurs.
- ➡ **Collaborateurs** : assurances accidents du travail, accidents corporels, hospitalisation, revenu garanti, assurances de groupe.

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

RÉSEAU DE DISTRIBUTION

ETHIAS PRIVILEGIE LE CONTACT DIRECT AVEC SES ASSURES :

... INTERNET

Ethias.be reçoit 360 000 visiteurs par mois.

... CONTACT CENTERS

68 employés travaillent via ce canal de distribution et gèrent 3 200 appels par jour.

... RÉSEAU DE BUREAUX REGIONAUX

205 personnes travaillent dans les 38 bureaux régionaux situés dans toute la Belgique.

... COURTIERS

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

... RÉSEAU D'INSPECTEURS

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

... AUTRES

Les clients peuvent souscrire à une police en écrivant ou téléphonant aux services internes (voir liste pages 58 et 59).



*« Le plus important, c'est l'aspect humain.
Dans mon métier, on est en relation directe.
Au contact des gens, je ressens mieux leurs besoins. »*



Alain

Inspecteur collectivités publiques - Ethias



*« Depuis longtemps, j'ai compris
une chose : avec une bonne
couverture, je suis libre et je peux
vivre ma vie comme je l'entends.
Pour mes proches et pour moi,
j'ai besoin de cette liberté. »*



Brigitte

Retraitée active

NATEUS, LE SPECIALISTE DU COURTAGE

Nateus n'assure pas en direct. Elle opte pour une collaboration intense avec les courtiers. Avec eux, elle tend vers un partenariat durable dans le respect mutuel pour l'indépendance de chacun.

Nateus propose un large éventail de produits d'assurance modernes, depuis les assurances vie, incendie, auto classiques jusqu'aux produits spécialisés, comme les assurances transport et la responsabilité professionnelle médicale. Elle propose ses solutions aux particuliers, aux titulaires d'une profession libérale, aux indépendants et PME.

Début 2008, Nateus a été le premier assureur à offrir une solution pour le risque BOB. Ce faisant, elle confirme son ambition d'être un assureur innovant dans le paysage de l'assurance, mais elle confirme aussi, en tant que filiale d'Ethias, sa volonté d'apporter des solutions aux problèmes sociaux.

Nateus

NOTRE GROUPE

LE GROUPE ETHIAS, C'EST AUSSI...

ETHIAS, UNE ENTREPRISE OUVERTE SUR L'EUROPE

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

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

DES SOLUTIONS INFORMATIQUES POUR LA SATISFACTION DE NOS ASSURES

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

Les services proposés par NRB couvrent l'ensemble du processus de gestion de l'environnement informatique : de l'accompagnement en définition du besoin, jusqu'au design, au développement et au déploiement de la solution, en ce compris l'intégration des différentes solutions entre elles et leur hébergement hautement sécurisé.

Les experts de NRB fournissent ainsi une suite applicative complète, intégrée et évolutive, qui couvre les différents aspects du métier de l'assurance tout en offrant des solutions communicatives et collaboratives via des portails à l'usage des utilisateurs internes d'Ethias, mais aussi de ses clients, par le biais de l'internet. L'assuré est ainsi à même de consulter ses informations personnelles et d'interagir avec son assureur à sa meilleure convenance.

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

Aujourd'hui NRB est unique dans son offre et son engagement : elle est capable de fournir tous les éléments constitutifs d'une solution IT depuis l'origine jusqu'à chaque étape du cycle de vie de cette solution. NRB fait partie du Top 10 des entreprises IT en Belgique. En 2009, elle a réalisé un chiffre d'affaires de 130 millions d'euros. Elle emploie plus de 600 personnes à Herstal, Naninne et Bruxelles. NRB offre un éventail complet de services et de solutions IT : de l'hébergement à la gestion d'infrastructures informatiques et réseaux complexes, en passant par l'architecture, la mise en œuvre, l'optimisation et la sécurisation de ces solutions; de l'analyse fonctionnelle des besoins d'une organisation au déploiement et à la maintenance d'applications en passant par le développement applicatif ou la paramétrisation de progiciels; de l'élaboration de Business Continuity Plans à l'exploitation de centres de traitement de données, jusqu'aux impressions de masse et leur dépôt postal.

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

The NRB logo consists of the letters "NRB" in a white, bold, sans-serif font, centered within a dark blue square.

LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

UNE PHILOSOPHIE DE GESTION

16

Pour Ethias, comme pour bon nombre d'entreprises nationales et internationales, le développement d'une politique de responsabilité sociétale constitue une **orientation stratégique** permettant d'optimiser les performances de l'entreprise et de rassembler tous les collaborateurs dans un projet fédérateur orienté vers les enjeux de demain.

Traditionnellement, la RSE est considérée comme un outil facultatif permettant de renforcer l'image d'une entreprise, une démarche volontaire dans la prise en compte de défis écologiques ou sociétaux. A présent, il s'agit bien plus d'une **réelle nécessité** qui nous est imposée par nos principales parties prenantes, particulièrement nos affiliés eux-mêmes. Bon nombre de marchés publics tendent en effet à intégrer des critères d'évaluation socialement responsables et durables. La preuve, si besoin en est, que la RSE ne peut pas se permettre de se réduire à un simple exercice de communication, mais qu'elle se doit de refléter les démarches et les engagements concrets de l'entreprise.

La crise financière qui a bouleversé notre économie en 2008 nous a confortés dans la conviction qu'il était plus que jamais essentiel de renforcer les **valeurs fondamentales** qui ont fait la force de notre entreprise depuis sa création : une organisation avec un ancrage mutualiste fort, un **assureur responsable et transparent**, tant aux yeux de ses collaborateurs que des parties prenantes qui lui font confiance : les assurés, les collectivités, les pouvoirs publics, les fournisseurs, les partenaires sociaux, les acteurs de l'économie sociale, pour ne citer qu'eux.

Tout au long du plan de **redéploiement stratégique** qu'Ethias s'est fixé de mener à bien à l'horizon 2011, l'ensemble de notre management a pu continuer de porter un regard critique et constructif sur nos métiers et nos actions. A côté des mesures financières prises par Ethias pour se recentrer sur son métier d'assureur et maîtriser ses risques, notre politique de RSE témoigne d'une détermination renouvelée d'assurer une **croissance rentable et durable** de nos activités. Dans un avenir serein et plus que jamais **au service de nos collectivités**, le côté durable de cette croissance ne peut plus se concevoir sans prendre rigoureusement en compte les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux du monde qui nous entoure.

En validant un second **Plan pluriannuel de RSE 2009-2013** transversal et concerté (tant en interne qu'en externe), nous traçons fermement la voie d'actions innovantes en matière de responsabilité sur un horizon de 5 ans, veillant ainsi à cultiver les forces qui permettront à l'entreprise de poursuivre son développement sociétal dans une dynamique qu'elle a elle-même contribué à façonner dans le paysage belge : celle d'un **assureur privilégié des collectivités publiques et privées**, d'un **acteur pionnier en matière de responsabilité sociale**, comme l'ont montré nos engagements dans des initiatives fédérales de première importance telles que le Label Social ou le Label Égalité-Diversité. Cette année encore, Ethias entend réaffirmer sa volonté d'être une entreprise pleinement ancrée dans les enjeux sociétaux de notre époque et résolument engagée à respecter l'environnement dans l'ensemble de ses métiers.



QU'EST-CE QUE LA RSE ?

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

LE COMITÉ DE DIRECTION

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

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



PACTE MONDIAL DES NATIONS-UNIES

COMMUNICATION D'ETHIAS SUR LES PROGRÈS RÉALISÉS

DANS LE CADRE DE SON ADHÉSION AUX 10 PRINCIPES

FONDAMENTAUX DU PACTE MONDIAL DES NATIONS-UNIES

Malgré la période difficile que vient de vivre Ethias, où l'ensemble des énergies ont été mobilisées en vue d'assurer le succès du Plan Horizon 2011, nos équipes ont continué de développer des projets innovants en matière de responsabilité sociétale, dans le respect des valeurs du Pacte Mondial des Nations-Unies auquel Ethias adhère depuis 2006, et dont le Comité de direction et le Comité d'éthique réaffirment l'engagement formel par le biais du reporting sociétal d'Ethias.

Pour rappel, depuis le lancement de son premier Plan pluriannuel de RSE en 2003, dont l'adhésion au Pacte Mondial constituait l'une des principales actions, Ethias a fait figure de pionnière en termes de responsabilité sociétale dans le secteur belge de l'assurance. Dès 2003, Ethias fut en effet la première entreprise à solliciter et à obtenir des Pouvoirs publics le **Label Social** (2003-2009) pour son assurance Habitation. Cette initiative a permis de lancer la voie

d'actions concrètes dans le volet durable : labellisations et certifications éthiques, développements de produits solidaires, bonnes pratiques en matière de gouvernance d'entreprise, adhésion à des codes, chartes et projets d'envergure internationale (PRI, Charte belge de la Diversité, etc.).

De par son engagement réel, constant et proactif dans des démarches volontaires de RSE, Ethias a permis d'asseoir dans le marché et auprès de ses parties prenantes (clients, autorités de contrôle, fournisseurs) une réputation d'acteur de premier plan en matière de durabilité. Une reconnaissance générale dont ont témoigné les échos positifs et encourageants reçus lors des publications de nos deux premiers rapports sociétaux (2007 et 2008).

Ses engagements dans les thématiques sociales, sociétales et environnementales, Ethias n'a eu de cesse de les promouvoir auprès de l'ensemble de ses parties prenantes.

Le management d'Ethias est en effet convaincu que la RSE est devenue incontournable, comme en témoigne l'importance de critères de décision durables dans de récents appels d'offre publics et privés.

Dans la période d'après-crise, la RSE revêt une **importance capitale et stratégique**, gage de **solidité extra-financière** de l'entreprise et de **pérennité** grâce à un engagement dans l'économie durable. Partant d'un *must* qui permettait à l'entreprise de communiquer sur ses valeurs, la RSE devient un véritable « *must-do* », un outil de **gestion des performances** qui se professionnalise et un critère distinctif incontournable dans un contexte de concurrence affûtée et, fort heureusement, de plus en plus critique.

Dans ce domaine, les atouts d'Ethias sont réels, reconnus et réaffirmés : la RSE a toujours été pratiquée par notre management comme un outil de gestion et non de simple communication. Les avancées et résultats



NOUS SOUTENONS LE PACTE MONDIAL

engrangés (tout récemment encore le Prix Diversité de la Région wallonne ou la certification Ethibel d'Ethias Banque) démontrent le dynamisme et la **volonté d'innovation** qui nous ont animés jusqu'à présent. Il convient à présent d'aller de l'avant et de permettre à Ethias de continuer à se démarquer positivement, dans le respect de ses valeurs.

Plus que jamais, Ethias souhaite cette année encore réaffirmer sa volonté de promouvoir la Responsabilité Sociétale au sein des entreprises autour de 10 principes universels relatifs aux Droits de l'Homme, aux normes de travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

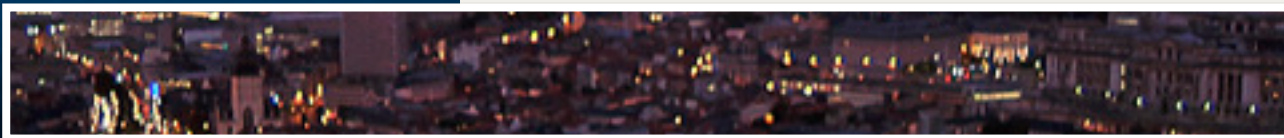
DROITS DE L'HOMME

1. Promotion et respect de la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme.

Dès 2005, Ethias s'est dotée d'un Code d'investissement bannissant, pour l'ensemble des actifs gérés (propres ou pour compte de tiers), tout placement dans des entreprises violant les **normes de l'Organisation Internationale du Travail (O.I.T.)** ou participant directement ou indirectement à la production et au commerce d'armement controversé (uranium appauvri, mines anti-personnel, bombes à fragmentation, etc.). L'attachement à ce principe d'investissement socialement responsable et durable a également été réaffirmé par l'adhésion d'Ethias, fin décembre 2008, aux Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) des Nations-Unies. La promotion et l'application de ces principes formeront un point important de développement de notre second Plan pluriannuel de RSE (2009-2013).

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

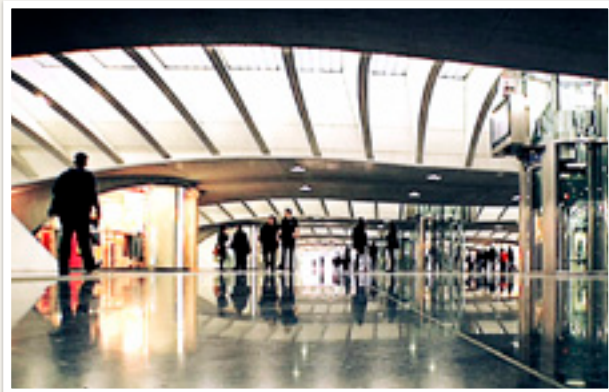
Afin de s'assurer du respect inconditionnel de son **Code d'investissement**, Ethias a veillé à ce que toutes ses contreparties et intermédiaires financiers s'engagent à appliquer les principes défendus, sous peine de sanctions immédiates. Ce Code d'investissement est régulièrement mis à jour sur base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



DROIT DU TRAVAIL

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

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



ENVIRONNEMENT

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

Sur le plan du respect de l'environnement, Ethias est passée à la vitesse supérieure ces dernières années en privilégiant le recours aux **énergies renouvelables et durables**, notamment dans l'approvisionnement en électricité verte pour l'ensemble de ses sites, l'installation de panneaux photovoltaïques, des systèmes uniques de récupération de chaleur, etc. Nul doute, la réduction significative de l'**empreinte carbone** constitue désormais pour Ethias un défi majeur. Ces principes de respect de l'environnement, promus en interne, sont également activement encouragés parmi nos assurés. En effet, plusieurs produits d'assurance encouragent des comportements écologiquement responsables : crédits « verts » plus avantageux pour l'installation de technologies durables, éco-assurance automobile encourageant l'acquisition de véhicules moins polluants, etc. Par des partenariats ciblés entre le secteur public et le secteur privé, Ethias entend aider les collectivités locales à développer des solutions concrètes en matière de gestion durable des énergies.



LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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

L'aspect de **gouvernance d'entreprise** est un point d'attention de première importance pour Ethias, qui s'est dotée de codes déontologiques pour l'ensemble de son personnel, et plus particulièrement son département financier. Le **Comité d'éthique** d'Ethias reste garant du respect de ses codes de déontologie professionnelle.

Plus que jamais, dans le contexte de crise financière que nous traversons, le Comité de direction souhaite réaffirmer son attachement aux principes qui animent le Pacte Mondial, et qu'il partage dans le respect des valeurs fondamentales et réaffirmées d'Ethias : **Éthique, Humanisme, Engagement et Proximité.**



Bernard THIRY

Directeur général
Président du Comité de direction

Juin 2010





« Il y a des moments dans la vie où il faut arrêter de ne penser qu'à soi. Je pense à l'avenir et j'ai besoin de sécurité pour mes enfants. »



Lena

Jeune maman

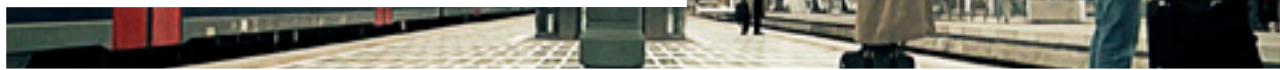
NOTRE COHÉSION SOCIALE

Pour Ethias, 2009 a été une année de transformation importante au niveau social. Pour relever plusieurs défis majeurs dans le cadre de son redéploiement, notre entreprise a choisi de mettre en œuvre un ambitieux plan stratégique mobilisant l'ensemble de ses collaborateurs. Ethias a choisi de considérer la crise comme une opportunité pour se renforcer et continuer d'accroître les performances de toute l'entreprise.

Deux volets de ce plan stratégique concernent directement les Ressources Humaines : un aspect **réduction des coûts**, et un projet baptisé **reconnaissance du mérite** qui vise notamment à mieux tenir compte des compétences des collaborateurs dans leur évolution professionnelle. Ce plan ambitionne de soutenir la motivation du personnel au travers d'une **politique de valorisation des compétences acquises**. Il répond ainsi à une attente de nos collaborateurs, clairement exprimée à l'occasion d'une enquête de satisfaction réalisée fin 2008 au sein d'Ethias.

L'objectif poursuivi par ce plan consiste également à installer une culture de maîtrise des coûts, tant au niveau administratif que dans les fonctions de support. Dans cette optique, la décision a été prise de recentrer sur Liège et Hasselt les services de production et de gestion de sinistres localisés à Bruxelles.

Il faut noter qu'une bonne partie du plan a déjà pu être réalisée dans un contexte de paix sociale, grâce à un **dialogue constant et constructif** avec les organisations syndicales.



NOTRE PERSONNEL, FORCE MOTRICE DE L'ENTREPRISE

En matière de gestion des Ressources Humaines, notre politique a pour ambition de mettre à la disposition de la société un personnel compétent et motivé, dans le cadre d'un dialogue permanent entre partenaires sociaux et management.

La **motivation du personnel** constitue un réel atout pour la **compétitivité de l'entreprise**, pour autant qu'elle soit assortie de mesures favorisant l'acquisition de compétences et le désir de mobilité interne des collaborateurs.

Pour les prochaines années, l'un des principaux objectifs principaux de la politique de gestion des Ressources Humaines sera d'accroître la **mobilité interne** des collaborateurs. Facteur de développement individuel, mais aussi réponse aux besoins sans cesse évolutifs de l'entreprise, la mobilité interne constitue un enjeu considérable. La transparence au travers de la publicité des emplois à pourvoir, l'écoute des collaborateurs, leur formation continue sont autant de voies pour y parvenir.



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

- ➔ L'affichage des emplois vacants sur notre **intranet**, qui se veut un premier facteur de sensibilisation des collaborateurs à cet objectif.
- ➔ Une **Mobility Team** qui entend également répondre, par sa gestion centralisée et proactive, à ce souci de mobilité en faisant acquérir aux collaborateurs qui le souhaitent des compétences dans divers domaines techniques, pratiques, relationnels ou commerciaux.
- ➔ Le développement permanent des compétences et la formation continue qui représentent un objectif important de notre stratégie. Dans cette perspective, l'**Ethias Competence Center** (E.C.C.) s'adresse à tout le personnel en offrant un éventail croissant de formations techniques, commerciales, comportementales et managériales.
- ➔ Une **procédure d'assessment** mise en place lors du recrutement qui permet de détecter les compétences managériales de tous les candidats, et ainsi de leur proposer un programme de développement de leurs compétences.

●●● **Ethiascompetencecenter**

COHÉSION SOCIALE ET EMPLOI DURABLE

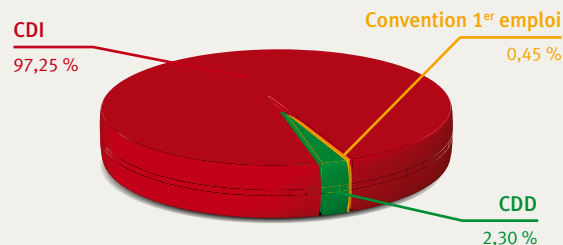
Au 31 décembre 2009, Ethias compte **1785 collaborateurs** (soit 1724,3 ETP). L'âge moyen de ceux-ci est de 41 ans et 3 mois, pour une ancienneté moyenne de 15 ans et 1 mois.

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

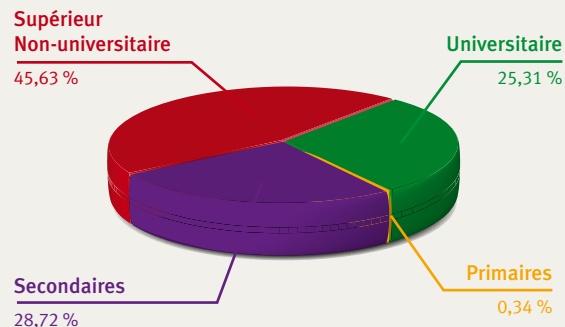
La **faiblesse du turn-over du personnel** (1,3 %, départs hors fin de contrat, décès et prépensions) et le **taux d'absentéisme maîtrisé** (4,85 journées par collaborateur, hors repos d'accouchement) sont autant de données qui constituent des signes clairs que le personnel d'Ethias reste très attaché à son entreprise.

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

Types de contrat



Niveaux d'études

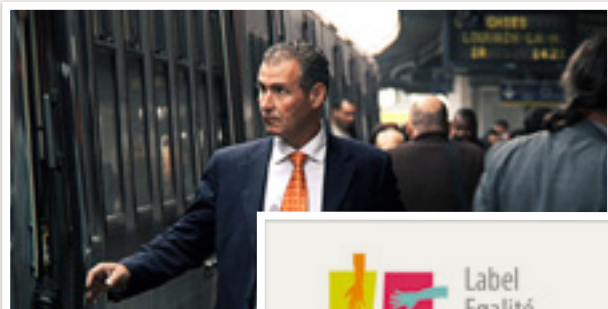


ÉGALITÉ ET RESPECT DES DIFFÉRENCES

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

Cette Charte interne, ainsi que le **Label Égalité-Diversité**¹ décerné en mars 2007 par le SPF Emploi pour une durée de 3 ans et renouvelé ce 27 janvier 2010 par la Ministre fédérale de l'Emploi et de l'Égalité des Chances, entendent témoigner de notre engagement en faveur de l'égalité homme-femme et de la diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de notre entreprise.

Bien que l'interdiction de toute discrimination ainsi que le principe d'égalité des chances soient déjà fermement ancrés dans le **Code d'Éthique Sociale** d'Ethias², cette Charte et ce Label permettent de réaffirmer et de garantir ces principes en les approfondissant et en les inscrivant dans le concret de l'entreprise.



1 www.emploi.belgique.be

2 Tous les documents internes de Notre Cohésion Sociale Ethias (codes, chartes, déclarations de principe) auxquels fait référence ce rapport peuvent être obtenus sur simple demande par e-mail : rse@ethias.be

Un Plan de Diversité a été élaboré pour les années 2007 à 2010. Il comporte 10 projets de taille, parmi les suivants :

- Amélioration de la **communication** interne et externe en matière de diversité.
- Maintien d'un **site internet adapté** aux personnes malvoyantes (Label Anysurfer).
- **Adaptation progressive** des locaux d'Ethias afin de les rendre accessibles aux personnes malvoyantes, souffrant d'un handicap moteur et plus généralement aux moins-valides.
- **Formations** à la diversité sur le terrain.
- Partenariats privilégiés avec des **associations spécialisées** dans la thématique du handicap, telles que l'AWIPH³ ou l'asbl Wheelit⁴, dont l'objectif est de faciliter l'intégration et la recherche d'emploi des personnes handicapées.

Afin de poursuivre la sensibilisation de notre personnel à cette thématique, un programme de formation a été défini en collaboration avec le **Centre pour l'égalité des chances**⁵, à destination du personnel d'encadrement et des collaborateurs en contact avec nos affiliés.

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



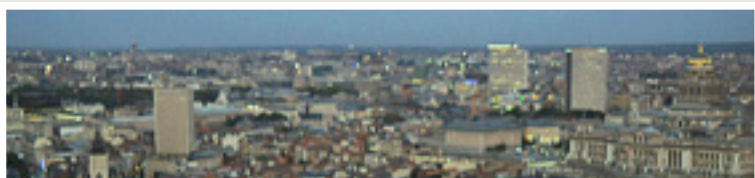
3 www.awiph.be

4 www.wheelit.be

5 www.diversite.be

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

- ➔ Un concours et un sondage liés à la thématique de la diversité ont été lancés en juin 2008 au sein d'Ethias afin de susciter l'émulation dans notre entreprise, mais également d'ouvrir le **dialogue** de façon transversale en favorisant une **dynamique participative** dans l'ensemble de la société. Suite aux réponses à l'enquête par plus de la moitié des collaborateurs, plusieurs mesures plébiscitées ou préconisées ont été intégrées dans notre Plan de Diversité : sensibilisation à la langue des signes, meilleur équilibre vie privée-vie professionnelle, ou encore organisation d'une semaine thématique dédiée à la promotion de la Diversité dans l'entreprise.
- ➔ Dès 2008, Ethias a lancé un processus d'**amélioration de l'accessibilité** de son site internet à l'attention des personnes malvoyantes et des personnes âgées. Pour ce faire, un audit a été sollicité auprès de l'asbl Anysurfer⁶. Cette dernière a formulé un ensemble de directives à suivre afin d'obtenir le label qu'elle décerne. Les adaptations nécessaires à l'obtention de cette distinction ont été finalisées, permettant à Ethias d'obtenir en juin 2009 le **Label AnySurfer** pour son site web. Ethias devient ainsi la première entreprise belge de son secteur à offrir un site accessible à tous, y compris et surtout aux personnes qui souffrent d'un handicap.
- ➔ En collaboration avec d'autres entreprises labellisées (Sodexo, Randstad ou encore Belgacom), Ethias participe à la création du **Réseau d'Entreprises pour la Diversité**⁷. La finalité de ce réseau est de créer au niveau national une plate-forme de rencontre, de discussion et d'échange de bonnes pratiques entre les entreprises de tous secteurs confondus (public ou privé) afin de définir des stratégies efficaces permettant d'améliorer les politiques de diversité déjà en application ou à mettre en œuvre.
- ➔ L'ensemble de ces démarches, qui visent à promouvoir la diversité sous toutes ses formes, souligne la volonté d'Ethias et de son management de faire du lieu de travail un espace d'écoute où chaque collaborateur et chaque collaboratrice peut s'épanouir dans le respect de ses différences et de celles d'autrui.



Reconnue pour la qualité et le caractère innovant de ses actions, Ethias a reçu le **Prix 2009 Diversité et Ressources humaines** en Wallonie⁸ grâce à un projet mené avec le soutien du Comité de direction et des représentants du personnel. Cette initiative a permis la mise en place de séances de sensibilisation au « monde du silence », et l'organisation de formations à la langue des signes à l'attention des collaborateurs d'Ethias. Ces formations ont pu avoir lieu grâce à un partenariat avec le milieu associatif, et plus particulièrement l'asbl **Surdimobil**⁹. Ce projet, qui a permis d'ouvrir le dialogue au sein de notre entreprise sur la thématique du handicap, s'inscrit dans notre politique d'intégration et de maintien des personnes handicapées dans la vie professionnelle.

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

6 www.anysurfer.be
7 www.diversite.be

8 www.emploi.wallonie.be/THEMES/EM-PLOI/Diversite.html

9 www.surdimobil.org

Dans le cadre du 2^e Plan Pluriannuel de RSE d'Ethias, notre Direction des Ressources Humaines poursuivra son engagement à développer des **projets innovants**, en concertation avec le Comité Diversité et le Comité d'éthique, tels que notamment :

- ➡ La poursuite du cycle de formation à la **langue des signes** au sein d'Ethias.
- ➡ L'organisation de **formations** sur mesure en matière de diversité, en fonction des besoins spécifiques d'Ethias et des participants.
- ➡ L'analyse des possibilités de participation active à un réseau externe de femmes qui soutient celles-ci dans le développement de leur propre réseau et dans leur **épanouissement professionnel**.
- ➡ La proposition d'un bilan de compétences managériales permettant aux **femmes** de prendre conscience de leur niveau de compétence (ex : Top Skills via le Selor¹⁰).
- ➡ L'insertion d'objectifs stratégiques liés à la **politique de diversité** dans le contrat de travail.
- ➡ L'intégration d'une mention à la diversité dans le formulaire d'**évaluation**.
- ➡ L'organisation de modules de formation relatifs à la diversité à l'attention de personnel en contact direct avec la **clientèle**, dans un premier temps, puis étendus à l'ensemble du personnel.
- ➡ La promotion de la **parentalité** auprès des travailleurs masculins.
- ➡ L'organisation d'une **Semaine de la Diversité** en 2010.

BIEN-ÊTRE ET SANTÉ : NOTRE CELLULE SOCIALE

Ethias dispose d'une Cellule sociale dont le but principal est d'apporter une écoute et une aide aux collaborateurs qui rencontrent des problèmes professionnels ou personnels : conflits entre collègues, problèmes d'alcool ou d'endettement, souci de santé nécessitant une aide concrète ou tout simplement une oreille attentive.

La Cellule sociale travaille dans la plus stricte confidentialité et se veut un espace ouvert à chaque membre du personnel qui traverse des difficultés.

En outre, 5 personnes de confiance travaillent à la diminution de la charge psychosociale en faisant de la gestion du stress une de ses priorités. Ces collaborateurs accueillent également les personnes qui s'estiment victime de harcèlement moral, sexuel ou de violence au travail. En 2010, la cellule sociale, les personnes de confiance désignées, l'employeur et les représentants des travailleurs, ont œuvré ensemble pour mettre en place une Déclaration d'intention relative à la politique de **prévention des assuétudes au travail** (drogue et alcool).

En cas d'agression verbale ou physique subies par nos conseillers en lien direct avec la clientèle, Ethias travaille en collaboration avec une psychologue systémicienne qui prend en charge les victimes dans les 72 heures, diminuant ainsi le risque de développer un stress post-traumatique.

Enfin, Ethias participe à une politique active de prévention en matière de santé. Les services santé du personnel d'Ethias proposent par exemple une campagne de vaccination contre la grippe, des dépistages du diabète et des radiographies des poumons. Une aide financière et psychologique est également offerte aux membres du personnel qui souhaitent arrêter de fumer.

La solidarité étant une des valeurs fondamentales d'Ethias, la Cellule sociale organise plusieurs fois par an des collectes de sang en collaboration avec la Croix-Rouge. De plus, Ethias a activement pris part à l'initiative de la Croix-Rouge flamande « Onderneming met een hart » afin d'accroître significativement le nombre de dons de sang.



« Si je prétends ici soigner les gens de façon optimale, les protéger, il faut évidemment que mes installations et mon personnel soient parfaitement convertis. »

Mathieu

Directeur d'hôpital



NOS ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

Depuis toujours, Ethias n'a cessé d'affirmer ses valeurs fondamentales au travers de ses engagements, en Belgique et en Europe.

Dès 2006, le Comité d'éthique d'Ethias a décidé d'adhérer au Pacte Mondial des Nations-Unies¹ (Global Compact). Cette initiative internationale a pour objectif de promouvoir la Responsabilité Sociétale au sein des entreprises autour de 10 principes universels relatifs aux Droits de l'Homme, aux normes de travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Dans la foulée de cette adhésion, Ethias a souscrit fin 2008 aux **Principes pour l'Investissement Responsable**² des Nations-Unies (PRI). Les PRI regroupent un ensemble de règles de bonne conduite visant à promouvoir sur le plan de la gestion financière les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance d'entreprise (critères ESG) qui animent le Pacte Mondial. Dans le contexte de crise financière que nous connaissons actuellement, l'adhésion à ces principes entend renforcer la volonté d'Ethias d'être un **partenaire financier responsable**. Bien que la concrétisation de ces principes ait été mise entre parenthèses en 2009 au vu des mesures prioritaires d'assainissement financier du Plan Horizon 2011, les PRI constitueront la principale piste de développement de notre Direction Finances dans le courant de l'année 2010.

Sa responsabilité d'assureur, Ethias la décline également en matière de sécurité routière. En effet, Ethias adhère depuis fin 2004 à la **Charte européenne de la sécurité routière**³. Il s'agit de l'une des mesures utilisées par la Commission européenne pour réduire significativement le nombre de décès sur les routes à l'horizon 2012. En 2009, Ethias a d'ailleurs reconduit son adhésion à la Charte jusqu'en 2012 et s'est engagée à mettre en œuvre des mesures tangibles pour accélérer les progrès en matière de sécurité routière. Les engagements pris concernent des partenariats avec les **Responsible Young Drivers**⁴ (RYD), l'**Institut Belge pour la Sécurité Routière**⁵ (IBSR) et la **Fédération Belge des Instituts de Perfectionnement de Conduite**⁶ (FEBIC-FEBIR). Ethias est la première, et à ce jour la seule compagnie d'assurances belge à avoir adhéré à cette Charte européenne.

(suite page 32)



1 www.globalcompact.org

2 www.unpri.org

3 www.erscharter.eu
(European Road Safety Charter)

4 www.ryd.be

5 www.ibsr.be

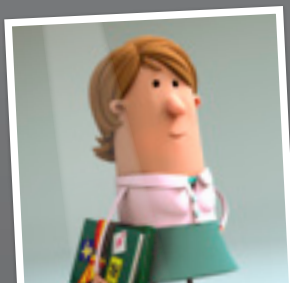
6 www.febic-febir.be

LES NOUVEAUX ETHIASSIENS ONT VU LE JOUR : DÉCOUVREZ LEUR VISAGE ET LEUR PERSONNALITÉ.

Depuis juin 2010, Ethias appuie désormais sa communication sur de nouveaux personnages qui, par le jeu des 3 dimensions, ont acquis une identité visuelle plus forte, plus sympathique et plus expressive.

Aux premiers personnages, que nous vous invitons à découvrir ici, viendront tout naturellement s'ajouter rapidement bien d'autres pour ponctuer, parfois avec une touche d'humour, d'autres produits ou de nouveaux services développés par Ethias.

Notre souhait est que la famille de ces nouveaux Ethiasiens crée une interaction maximale avec nos assurés et qu'à l'image de ces derniers, ils deviennent les parfaits ambassadeurs de notre entreprise et de nos valeurs.



JACQUELINE

Âge :

Née le 7 décembre 1959 à Mons.

Profession :

Mandataire

Situation familiale :

Mariée depuis 20 ans à Etienne.
Ils ont deux filles.

Hobby :

Elle aime passer du temps
en famille et préparer de bons
petits plats.

Passion :

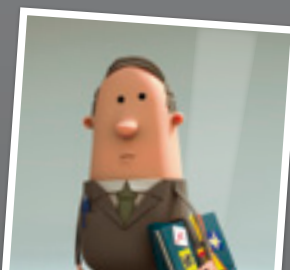
Le théâtre, elle assiste à des
représentations lorsqu'elle a un
peu de temps.

Style de musique :

La musique classique.

Centre d'intérêt :

Elle aime retrouver ses copines
pour jouer aux cartes et surtout
papoter.



PAUL

Âge :

Né le 25 juillet 1955 à De Haan.

Profession :

Mandataire

Situation familiale :

Marié depuis 35 ans à Anneline,
il n'a pas d'enfant.

Hobby :

Il vient de découvrir le golf et s'y
est plongé corps et âme. Il est
depuis peu membre du golf de
De Haan.

Passion :

En plus du golf, il est un grand
amateur de maquettes.

Style de musique :

Un peu de tout, avec une
petite préférence pour Michael
Jackson.

Centre d'intérêt :

Il se plonge volontiers dans
les guides touristiques car,
avec Anneline, ils préparent et
organisent toujours eux-mêmes
leurs voyages.

MAURICE

Âge :

Né le 24 avril 1971 à Namur.

Situation familiale :

En couple avec Anne,
ils sont mariés depuis 15 ans.
Ils se sont rencontrés lors de
leurs études à l'université de
Louvain et ont 3 enfants.

Hobby :

Le tango avec Anne,
supporter Charlotte au foot et
surtout faire la 3ème mi-temps.

Passion :

Le bricolage et le jardinage.

Style de musique :

Le rock ! Etant jeune il faisait
partie d'un groupe de rock.

CHARLOTTE

Âge :

Née le 14 novembre 2002.

Hobby :

Jouer avec ses poupées et leur
tricoter des vêtements avec sa
grand-mère. Et le foot !!!

Passion :

Les animaux et surtout ses
2 hamsters Momo et Lulu.

Style de musique :

Lady Gaga, Rihanna.

TIBO

Âge :

Né le 10 mai 2009.

Hobby :

Manger, dormir et mordiller
ses jouets.

Passion :

Parcourir toute la maison
à 4 pattes.

Style de musique :

Les berceuses.



ANNE

Âge :

Née le 31 mai 1974 à Anvers.

Situation familiale :

En couple avec Maurice, ils sont mariés depuis 15 ans. Après leurs études, ils se sont installés ensemble à Uccle.

Hobby :

Anne est une excellente danseuse et a entraîné Maurice dans sa passion. Tous les jeudis soirs, ils vont danser au Goya Club.

Passion :

Les chaussures, elle en a plus de 50 paires dans son armoire !

Style de musique :

La variété, la chanson française, Arno et le tango.

Centre d'intérêt :

Elle aime la proximité. Elle est dans le comité des fêtes de son quartier et organise le grand quizz annuel.

TIM

Âge :

Né le 21 mars 1996 à Uccle.

Hobby :

Rappeur après les cours, il répète avec son groupe dans le garage.

Passion :

La musique.

Style de musique :

Le rap. Il est fan de IAM. C'est d'ailleurs un sujet de dispute entre lui et son père.

ethias

En 2009, Ethias a officiellement adhéré à la campagne d'**Action européenne sur la drogue** (EAD, *European Action on Drugs*)⁷ et développé un plan concret d'actions jusqu'en 2013. Ethias est jusqu'à présent le seul assureur européen à participer à cette action de la Commission européenne. Aux côtés de plusieurs autorités nationales et locales, organismes publics, instituts de recherche, médias, ONG et entreprises privées, la Commission européenne a invité Ethias à s'engager concrètement dans la lutte contre l'utilisation des drogues sous toutes leurs formes (drogues dures et douces, narcotiques, stupéfiants, etc.). À côté des différentes politiques qui seront mises en œuvre en matière d'assuétudes dans les États membres entre 2009 et 2013, l'EAD constituera un **instrument pragmatique d'information et de sensibilisation**, mis à la disposition de tout citoyen ou toute organisation de l'Union européenne. Par cette initiative, à laquelle le Comité de direction d'Ethias a directement souhaité adhérer, la Commission européenne entend avant tout favoriser le **dialogue**, afin que toutes les parties concernées puissent partager leurs expériences et s'aider mutuellement afin de réaliser leur objectif commun, à savoir sensibiliser davantage les jeunes (mais aussi les plus âgés) aux risques liés à l'abus de drogues.



7 www.ec.europa.eu/ead



ACTION EUROPÉENNE
SUR LA DROGUE

PARTENARIATS ÉTHIQUES

Ethias a noué des liens privilégiés avec plusieurs associations ou organismes éthiques, durables et solidaires, notamment par le biais de produits financiers, via des participations financières ou via des fournisseurs de produits et de services.

Via BOOST Ethico et le fonds Global 21 Ethical :

- ➔ **Réseau Financement Alternatif**⁸, asbl visant à concilier rentabilité, éthique et solidarité
- ➔ **Netwerk Vlaanderen**⁹, ONG qui défend une approche fondamentalement alternative de l'investissement financier
- ➔ **Pour la Solidarité**¹⁰, un think tank européen qui a pour principale ambition de promouvoir la solidarité sous toutes ses formes



8 www.rfa.be
9 www.netwerk-vlaanderen.be
10 www.pourlasolidarite.eu

Via des participations financières, à titre d'exemples :

- ➔ **Netwerk Rentevrij**¹¹, une société coopérative qui accorde des prêts à des tarifs préférentiels aux organisations qui travaillent selon les principes de l'économie sociale
- ➔ **Impulse Microfinance Investment Fund**¹², le 1^{er} fonds d'investissement privé belge spécialisé en microfinance
- ➔ **Banque Triodos**¹³ : sur base de sa propre philosophie responsable, Ethias a rejoint Triodos en tant que détenteur de certificats d'actions, souhaitant ainsi soutenir la mission de cette banque éthique et durable.



11 www.rentevrij.be
12 www.incofin.be
13 www.triodos.be



Via des investissements à plus-value sociétale :

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

Via des fournisseurs issus du commerce équitable, labellisés Fair trade ou issus de la filière biologique et/ou écologique.

UN ORGANE UNIQUE DE CONTRÔLE ET DE CONCERTATION

Dès 2003, Ethias s'est dotée d'un **Comité d'éthique paritaire et national**. Afin d'assurer une cohérence dans toute l'entreprise dans les domaines de l'éthique et de la responsabilité sociétale, Ethias organise périodiquement des rencontres du Comité d'éthique de l'entreprise. Outre la compétence d'avis et de contrôle confiée au Comité d'éthique, les réunions de cet organe permettent un réel échange d'idées entre représentants de la direction et du personnel. À l'origine créé pour veiller au respect des conditions d'octroi du Label Social, le Comité d'éthique effectue en permanence le suivi de l'exécution des plans de responsabilité.

incofin Banque & Triodos

Entreprise convaincue depuis des années par la viabilité de l'option équitable et solidaire, Ethias a organisé en son siège national le premier event « B2B » Fair trade, réunissant les acteurs de l'entreprise de tous horizons soucieux d'intégrer les produits du commerce équitable dans leur stratégie. Ethias est en effet une des rares sociétés qui proposent chaque jour dans le restaurant d'entreprise de son siège national des repas composés à plus de 80 % d'ingrédients issus de la filière **biologique et équitable**.

En 2009, Ethias s'est vue décerner un **Fairtrade@work Award** par **Max Havelaar**¹⁴. Cette distinction met de nouveau à l'honneur l'engagement quotidien et permanent d'Ethias à promouvoir l'alimentation biologique, durable et équitable auprès de son personnel.



UNE APPROCHE PARTICIPATIVE ET STRUCTURÉE DE LA RSE

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

Par la réalisation d'actions concrètes, Ethias a pu montrer à l'ensemble de ses parties prenantes que la RSE est davantage un mode de gestion que de communication. Notre politique de RSE a par ailleurs suscité un vif intérêt auprès de nos parties prenantes externes.

Par ailleurs, en vue de susciter un **dialogue participatif et constructif orienté sur nos défis sociétaux**, nous avons – à titre expérimental – sollicité en 2009 l'avis de nos principales parties prenantes, en Wallonie, en Flandre et à Bruxelles : clients collectivités – publics ou privés –, partenaires éthiques et fournisseurs. Leurs remarques et suggestions seront prises en compte dans nos plans d'action RSE, ainsi que nos futurs projets de reporting sociétal. Dans la mesure du possible, nous avons d'ores et déjà intégré certaines de ces remarques dans notre reporting. D'autres ont permis d'orienter la réflexion vers de nouvelles pistes de développement.

1^{ER} PLAN PLURIANNUEL DE RSE

2003

- Obtention du **Label Social**¹, octroyé par les Pouvoirs publics et sanctionnant une production conforme aux principes de base de l'Organisation Internationale du Travail (O.I.T.)²
- Mise en place du **Comité d'éthique**, paritaire et national
- Élaboration du **Code d'Éthique Sociale**, rappelant les valeurs fondamentales de l'entreprise et son appartenance à l'économie sociale

2004

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

2005

- **Code de conduite** pour l'ensemble du personnel
- **Code de conduite** pour les collaborateurs de la direction financière
- **Code d'investissement** : promotion des valeurs d'Ethias et constitution d'une liste noire (armement controversé, O.I.T.)
- **Certification Ethibel**¹ des réserves Épargne-Pension
- Adhésion à **BELSIF**², forum belge pour la promotion de l'investissement socialement responsable (ISR)



1
2

www.label-social.be
www.ilo.org

1
2

www.ethibel.be
www.belsif.be

Parmi elles :

- ➔ la nécessité de **quantifier nos objectifs** : par exemple en termes d'empreinte carbone, de limitation de CO₂ (flotte), de consommation d'énergies fossiles, etc.
- ➔ le besoin de confronter certaines **données statistiques** à la réalité de terrain : pourcentage de femmes dans l'encadrement, mesures correctrices envisagées et sur quel horizon, etc.
- ➔ l'opportunité de **développer des produits et services d'assurance** reflétant nos valeurs fondamentales : micro-assurance, accessibilité des produits et services au plus grand nombre, atténuation d'aspects discriminants liés au handicap mental dans des produits comme l'assurance de groupe, à l'âge dans l'assurance automobile, etc.

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

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

2006

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

2007

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

2008

- Publication du premier **Rapport sociétal** d'Ethias, inspiré du modèle du Global Reporting Initiative¹ (GRI)
- Déclaration d'adhésion aux **Principes pour l'Investissement Responsable (PRI)** des Nations-Unies

UNE GESTION PROFESSIONNELLE DE LA RSE

Afin de poursuivre le développement de sa politique de responsabilité sociétale, le Comité de direction d'Ethias a adopté un second **Plan pluriannuel de RSE 2009-2013**, élaboré sous l'égide du Comité d'éthique de l'entreprise.

Pour développer les initiatives de ce nouveau plan et d'en renforcer l'aspect concerté, le Comité de direction a favorisé deux mesures qui professionnaliseront la RSE au travers de l'entreprise.

Création d'une Cellule d'études RSE

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

Consultations internes et externes

Afin que nos politiques et actions en matière de RSE répondent à l'attente de nos parties prenantes, nos équipes RSE ont réuni un éventail représentatif de **parties prenantes externes** (affiliés historiques, monde associatif, partenaires éthiques) afin de recueillir leurs avis et suggestions quant au rapport sociétal existant ainsi qu'au second plan pluriannuel de RSE.

Bien que toutes leurs remarques n'aient à ce jour pu être intégrées dans le présent rapport, nombre de suggestions et recommandations ont d'ores et déjà été traduites en initiatives concrètes. En interne, Ethias a pour habitude de donner autant que faire se peut la parole à son personnel. Dans le cadre de la mise à jour du présent rapport, le personnel tout entier d'Ethias a eu l'opportunité – sur base volontaire – d'exprimer son avis sur le contenu du rapport. Un premier exercice concluant de **dynamique participative** qu'Ethias s'engage à réitérer dans l'avenir, notamment dans le cadre du Comité consultatif d'Ethias Droit Commun, association d'assurances mutuelles.

NOUVEAU PLAN DE RSE SUR UN HORIZON DE 5 ANS

Approuvé par le Comité de direction sur base des travaux préparatoires du Comité d'éthique et de la Cellule d'études RSE, le second plan de responsabilité sociétale d'Ethias s'articule autour des **quatre valeurs fondamentales de l'entreprise**. Poursuivant le développement d'actions concrètes en accord avec nos objectifs sociaux, sociétaux et environnementaux, notre nouveau plan a pour objectif de :

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



HUMANISME

- ➔ Promouvoir la **mobilisation du personnel** d'Ethias dans plusieurs projets sociétaux fédérateurs (bénévolat, volontariat, actions caritatives)
- ➔ Concourir à des **initiatives citoyennes** et parrainer le monde associatif
- ➔ Sensibiliser l'ensemble de nos parties prenantes à la notion de **solidarité**

ÉTHIQUE

- ➔ Développer, dans le contexte actuel, des outils rigoureux en vue de promouvoir l'éthique comme mode de **gestion stratégique**
- ➔ Mettre en œuvre des synergies entre toutes les entités du groupe afin de promouvoir des **règles déontologiques** plus strictes encore
- ➔ Porter un regard critique sur nos organes de gestion, dans un souci de **transparence** et de responsabilité accrue
- ➔ Renforcer la **communication** en interne et en externe sur nos enjeux socialement responsables, principalement envers les collectivités et les particuliers

ENGAGEMENT

- ➔ Veiller à ce qu'Ethias demeure un acteur engagé dans les thématiques sociales, sociétales et environnementales actuelles telles que la **lutte contre le réchauffement climatique**, tout en maîtrisant nos coûts de fonctionnement :
 - » recyclage accru dans tous les domaines de l'entreprise
 - » utilisation d'énergies alternatives moins coûteuses
 - » promotion d'une autre mobilité
 - » formations à la prévention
 - » micro-assurance
 - » lutte contre toutes les formes d'exclusion
 - » promotion de l'ISR (Investissement Socialement Responsable) sous toutes ses formes

PROXIMITÉ

- ➔ Promouvoir le **dialogue** avec nos assurés, au travers par exemple de plate-formes de **concertation** et accroître la démocratie participative
- ➔ Assurer l'**accessibilité** de tous nos sites aux personnes à mobilité réduite
- ➔ Améliorer de manière permanente la **qualité** du service offert
- ➔ Accroître la **flexibilité** de nos points de contacts en termes de localisation et d'horaire



DES PARTIES PRENANTES QUI PARTICIPENT AUX OBJECTIFS DURABLES

Fournisseurs

Ethias accorde une grande importance au choix de ses fournisseurs. Le rapport qualité-prix n'est pas le seul critère de sélection puisque l'obtention du Label Social (2003-2009) a eu des conséquences sur les relations d'Ethias avec ses fournisseurs. En effet, le cahier des charges du Label impose que les fournisseurs directement impliqués dans la chaîne de production de l'assurance labellisée s'engagent à respecter également les **principes de l'Organisation Internationale du Travail (O.I.T.)**.

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

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

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

Par ailleurs, certains produits utilisés par l'entreprise, comme le café, sont exclusivement issus du commerce équitable et portent le label **Max Havelaar**¹⁵.

15 www.maxhavelaar.be



Technologies au service des assurés

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

Depuis 1997, Ethias met en outre un **extranet** à la disposition de ses clients collectivités et entreprises. Cette interface professionnelle comprend une partie informative intégrée dans le site internet d'Ethias, ainsi qu'un **outil de gestion informatique sécurisé**. Celui-ci permet aux organisations affiliées d'avoir accès à leur portefeuille d'assurances (contrats et sinistres), de déclarer des sinistres en ligne et de communiquer directement avec

UN EMPLOI POUR TOUS

Ces dernières années, le secteur des Entreprises de Travail Adapté (ETA) s'est considérablement professionnalisé, tout en continuant de se consacrer exclusivement à sa raison d'être : l'intégration et l'autonomie des personnes handicapées dans le monde de l'entreprise. Acteur engagé dans l'économie sociale, Ethias privilégie régulièrement le recours à ces ETA dans bon nombre de tâches qu'elle externalise. Par exemple, Ethias collabore sur base régulière avec l'asbl Travail & Vie¹. Cette organisation implantée à Anderlecht offre aux personnes handicapées un véritable tremplin pour mener une vie autonome grâce à un emploi dans sa structure. Ethias confie à cette ETA plusieurs missions : mailings, collage ou assemblage de documents. Le recours aux ETA pour un éventail de tâches externalisables est une action de notre second plan de RSE.



1 www.travie.be

le gestionnaire de leur portefeuille. Cette application est également utilisée, grâce à la sécurisation des transactions, pour établir une correspondance électronique entre Ethias et ses assurés. Une telle plateforme électronique existe également pour nos assurés particuliers : près de la moitié de nos clients utilisent en effet l'application **MyEthias** pour une gestion sécurisée de leurs contrats et sinistres.

Les statistiques de fréquentation et d'utilisation d'internet se sont maintenues à un niveau très élevé en 2009.

- ➔ **4 320 000** visites sur le site internet d'Ethias
- ➔ **31 393 920** pages consultées
- ➔ **1 456 013** devis en ligne
- ➔ **33 741** demandes de contrat en ligne
- ➔ **93 %** des déclarations en Accident du Travail sont faites on-line. Ceci fait de notre extranet l'outil privilégié de la gestion en ligne de nos assurés
- ➔ **65 %** des déclarations d'accidents corporels sont effectuées en ligne
- ➔ **43 %** des déclarations de sinistres en responsabilité civile sont effectuées en ligne
- ➔ **2 409 101** consultations en ligne des portefeuilles d'assurance
- ➔ **438 295** nouvelles connexions sécurisées via My Ethias

- ➔ **422 208** consultations des pages consacrées à la **rubrique RSE**. Une preuve, si besoin en est, de l'importance que revêt la RSE pour l'ensemble de nos parties prenantes.

Enquêtes de satisfaction

Le leitmotiv d'Ethias est d'être à **l'écoute permanente de ses assurés** afin de leur proposer, en toutes circonstances, des produits et services d'assurance correspondant à leurs attentes et à leurs besoins. Ethias organise dorénavant de manière **trimestrielle** (et non plus tous les deux ans) des **enquêtes sur la qualité et l'efficacité de ses produits et services**, et le degré de satisfaction des assurés, et ce, dans l'ensemble des bureaux régionaux, les Contact-Centers, le site internet, les services de production et de gestion des sinistres.

Gestion des plaintes

Par rapport à 2008, le nombre de plaintes enregistré est légèrement supérieur en 2009 (257 contre 249). Cette légère augmentation, bien qu'en opposition à la tendance sur le marché de l'assurance (diminution moyenne de 3,7 % pour l'ensemble du secteur), s'explique par la décision d'Ethias de ne pas accorder de participations bénéficiaires en 2009 pour l'année précédente. Globalement, notre gestion des plaintes est encourageante : par rapport à notre part de marché de 12,6 %, seuls 7,5 % des plaintes adressés à l'Ombudsman concernent Ethias¹⁶.



QUALITÉ DES SERVICES

Certification ISO

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

Ce label international, obtenu en 2003 et renouvelé en 2007, impose le respect de procédures strictes et le recours aux « Principes de management de la qualité ». Parmi ceux-ci, plusieurs convergent avec les valeurs mutualistes, telles que l'implication active du personnel, le souci de la satisfaction du client ou encore l'amélioration continue de nos méthodes dans une optique de **solidarité**.

Un suivi est assuré, notamment par le biais d'enquêtes de **satisfaction**. La dernière enquête réalisée fin 2008 auprès de 2700 clients, avec un degré de satisfaction de 83 %, nous donne à penser que les efforts entrepris sont fructueux, tout en nous permettant d'améliorer encore ce qui peut l'être.



17 www.iso.org

Label Test-Achats

En 2000, la police assurance Habitation d'Ethias a obtenu le **Label de Qualité Test-Achats**¹⁸. Ce certificat est la reconnaissance que l'assurance habitation d'Ethias répond aux exigences de Test-Achats. Afin d'optimiser les avantages des couvertures et d'offrir aux assurés une protection encore améliorée de leur patrimoine, les conditions générales ont été récemment actualisées. Un nouveau produit incendie Ethias Habitation, également certifié par **Test-Achats**, est commercialisé depuis février 2010. En outre, Ethias demeure la seule compagnie à disposer de ce label pour l'**assurance Familiale**.



18 www.test-achats.be

Cellule d'aide aux victimes d'accidents du travail

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



Attention accrue à la sécurité et la mobilité

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

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

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

Ethias soutient activement les campagnes de sécurité routière et notamment l'initiative Bob²⁰. Depuis 2008, tous nos assurés bénéficient en effet de la **garantie Bob** aussi bien dans le cadre de l'assurance des véhicules automoteurs que dans le cadre de l'assurance familiale et ce, sans aucune surprime. Ainsi, lorsque notre assuré fait appel à un Bob ou endosse lui-même ce rôle, le dommage occasionné au véhicule utilisé suite à un accident en tort est désormais pris en charge par Ethias.

20

www.bob.be

Bob

19

www.assurcard.be

ETHIAS ASSURE TOUTES LES MOBILITÉS

L'utilisateur d'une **chaise roulante électrique** est aussi un conducteur à assurer. Comme tout autre engin de déplacement motorisé, une chaise roulante électrique, sur la voie publique, doit disposer d'une assurance en Responsabilité civile. Cette obligation est très souvent méconnue. Cette police a pourtant toute son utilité puisque l'assurance Familiale ne couvre pas les accidents qui seraient provoqués en utilisant une telle chaise sur la voie publique. Ethias propose donc une formule de Responsabilité civile adaptée, assortie d'une protection juridique.

L'**âge ne doit pas être un handicap** pour nos conducteurs assurés. Ethias est parmi les rares assureurs à s'être engagés à ne jamais résilier un contrat en prenant pour seule considération l'âge du conducteur au moment du sinistre.

Notre réponse aux défis écologiques de demain

Fermement résolue à promouvoir des **comportements écologiquement responsables**, Ethias entend récompenser par son **éco-tarif** les conducteurs qui roulent peu. Ainsi, les souscripteurs de l'assurance auto qui parcourent moins de 10 000 km par an et dont le degré bonus-malus se situe entre 0 et 2 bénéficient d'un tarif plus avantageux pour leur assurance auto. Par ailleurs, notre formule d'assurance auto a reçu un **trophée DECAVI en 2009** pour le contrat d'assurance RC automobile le plus complet sur le marché, ainsi que pour la formule éco-tarif d'Ethias. Ceci démontre la volonté d'innovation et le savoir-faire constamment développé par notre entreprise. Un **éco-crédit Auto** plus avantageux est en outre accordé aux assurés qui optent pour un véhicule émettant moins de 115 grammes de CO₂ au kilomètre.

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

Un partenaire financier responsable

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

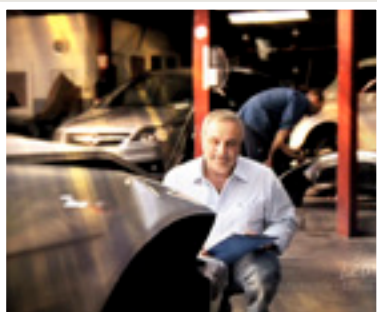


ECOCOACH

Encourager une conduite économique et écologique

Une autre arme efficace dans la lutte contre l'émission de CO₂ est l'EcoCoach¹. Ethias est à l'origine de ce concept, conjointement avec Athlon Car Lease. EcoCoach se compose d'un système électronique que l'on installe dans la voiture. Le système analyse le style de conduite du chauffeur et lui donne ensuite des conseils concrets pour une conduite plus économique et plus écologique. **Le but est de réduire la consommation de carburant de 10 %.**

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



1 www.athloncarlease.com

Economie et sécurité

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

ECOSTREAM

En 2010, le groupe Ethias s'est engagé à proposer aux **collectivités** des solutions concrètes dans leurs démarches d'économie d'énergie et de maîtrise des coûts liés aux dépenses énergétiques, et ce grâce à des financements directs ou indirects, ainsi que la mise en place d'une relation de collaboration avec Ecostream¹ (entité du groupe intercommunal néerlandais Eneco). A titre d'exemple, cette aide aux collectivités est rendue possible grâce à une formule de **financement de panneaux solaires** sur base du mécanisme de **certificats verts** et du revenu de l'énergie verte produite. Des projets pilotes ont été lancés dans l'enseignement de la Communauté flamande et dans la Ville de Gand.

1 www.ecostream.com

Un assureur qui (s') investit dans l'économie durable

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

UNE BANQUE CERTIFIÉE 100 % ÉTHIQUE



Ethias Banque est la seule banque belge à bénéficier du **Certificat de l'asbl Forum Ethibel** pour la totalité de son bilan. Cette certification signifie que la banque peut prouver que le réemploi de l'épargne de sa clientèle et l'octroi de crédits se font selon un code de déontologie interne strict. Ce certificat permet aussi à chacun de vérifier concrètement ce que la banque fait avec l'argent de ses clients. Ethias Banque a par ailleurs été reprise parmi les meilleurs exemples de banque disposant d'une politique d'investissement **anti-armement** dans l'étude « *Investments in Cluster Munitions* » (2009) de l'ONG Netwerk Vlaanderen.

incofin

impulse



L'AVENIR DES PENSIONS : UN ENJEU SOCIAL DE TAILLE

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

Selon une étude de l'ONSS-APL, la fonction publique compte aujourd'hui 53 % d'agents contractuels pour 47 % d'agents statutaires ou nommés. Une parité dans les chiffres qui ne se reflète pas toujours adéquatement dans le régime de pension. D'ores et déjà, plusieurs collectivités ont entrepris de rechercher et de concevoir des solutions en vue d'assurer à l'ensemble de leurs agents **une pension juste et de qualité**. Ethias est consciente du **rôle important** qu'un **assureur** se doit de remplir dans la recherche de solutions réfléchies et réalisables aux côtés des partenaires publics. Ethias est ainsi membre de l'ABIP, l'association belge des institutions de pension, et participe aux travaux d'Assuralia en la matière¹. Ethias entend devenir un réel **centre d'expertise en matière de pension** au service de ses assurés Collectivités et Entreprises.

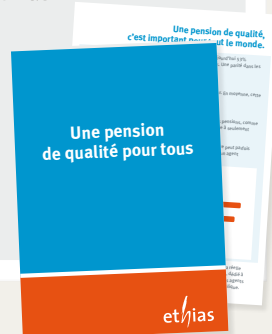
¹ www.pensionfunds.be

LE PARTENAIRE PRIVILÉGIÉ DES COLLECTIVITÉS ET ENTREPRISES EN MATIÈRE DE PENSIONS

Les différentes formules qu'Ethias a développées tant pour le secteur public que privé (assurance de groupe, institut de retraite professionnelle, gestion collective de réserves pour compte propre) s'inscrivent dans la vision globale et à long terme de l'administration publique. Récemment, la Province de Limbourg a été parmi les premières collectivités publiques à assurer la gestion administrative et financière d'un **plan de pension** pour tout son personnel et celui de ses administrations locales. Dans ce dossier, cette collectivité a fait confiance aux spécialistes d'Ethias et de DIB.

Ethias est le seul assureur à être présent à la fois dans le 1^{er} pilier et 2^e pilier du secteur public. Une position unique qui offre aux collectivités - publiques mais également privées - l'avantage d'une collaboration avec un partenaire disposant d'une vision unique et globale de la problématique des pensions, ainsi qu'une **connaissance approfondie** des matières juridiques, techniques, actuarielles et financières qui y sont étroitement liées. Cette expertise, Ethias a décidé de la mettre à l'entière disposition de ses assurés en créant **Ethias**

Services, une entité distincte entièrement consacrée aux services complémentaires en matière de gestion de fonds de pension.



ÉTHIQUE ET INNOVATION FINANCIÈRE

En avril 2010, Ethias a développé un produit de placement composé de 20 actions internationales qui ont toutes été sélectionnées sur base du cahier des charges du Label Ethibel Excellence.

Ces critères d'investissement sont le gage d'une gestion financière durable.



ÉTHIQUE ET SOLIDARITÉ

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

ETHIAS SOUTIENT LA RECHERCHE EN ÉCONOMIE PUBLIQUE ET SOCIALE

Depuis de nombreuses années, Ethias est le principal sponsor du **Prix Merlot-Leclercq**, organisé par le CIRIEC depuis 1964 afin de stimuler la recherche en économie publique, en particulier dans le domaine des services d'intérêt général, mais aussi au niveau des outils de politique publique et de l'évaluation. Cette année, le jury – dont Ethias a l'honneur de faire partie – a récompensé la thèse « *Ethics and Public Policy in Microfinance* » de Monsieur Marek Hudon, jeune professeur-assistant à l'Université Libre de Bruxelles et co-directeur du Centre Européen de Recherche en Microfinance (CERMi). Ethias entend ainsi **stimuler la recherche** dans des thèmes actuels en économie sociale, liés aux questions de **politique publique de développement durable**.



LA PROMOTION ET DIFFUSION DE NOS VALEURS

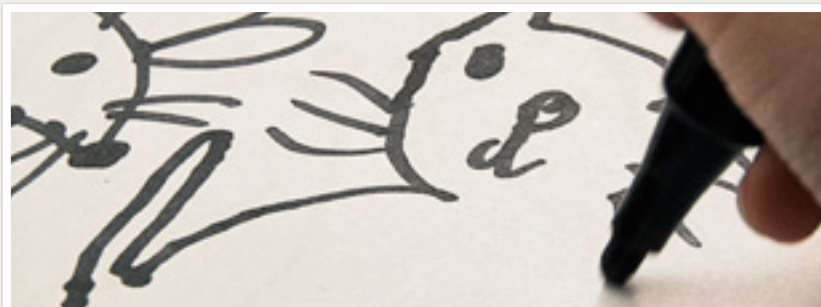
EN INTERNE

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

➡ Fonctions de contrôle indépendantes

A côté des fonctions déjà présentes de **Compliance** – qui s'est dotée d'une charte en 2009 – et d'**Audit interne**, Ethias a créé un **Contrôle actuariel**, étendant ainsi les missions de l'actuaire désigné au contrôle de tout sujet requérant un avis actuariel indépendant. La charte « contrôle actuariel groupe Ethias », adoptée en 2009, reprend de manière détaillée l'organisation, les statuts et les missions du contrôle actuariel, ainsi que ses relations avec les autres fonctions de contrôle indépendantes, les plate-formes de concertation au sein du groupe et les outils de reporting.

Le **Risk Management** fait également partie intégrante du système de contrôle au sein du groupe Ethias. Une charte de risk management adoptée en 2009 énonce les principes essentiels de cette matière, et définit la fonction, la composition, le statut et les missions de cette structure. La charte précise également les relations existant entre le risk management et les autres fonctions de contrôle indépendantes, les modalités de concertation au sein du groupe ainsi que les outils de reporting relatifs au risk management.





➔ Gestion des risques

Dans le cadre du Plan Horizon 2011, le Comité de direction d'Ethias a créé quatre comités dédiés à la gestion des risques. Ces comités sont des outils de suivi, de décision et de reporting en matière de risques. Chaque comité dédié à la gestion des risques est régi par un règlement d'ordre intérieur détaillé qui en décrit la mission, la composition, l'organisation et les responsabilités.

Le **Comité Risques** doit suivre la mise en place des différentes politiques en matière de gestion des risques et en faire rapport au comité de direction. C'est aussi un comité intégrateur qui a pour mission de superviser et de suivre l'ensemble des risques. Pour réaliser ses objectifs, le comité risques chapeaute trois comités spécialisés qui traitent des principaux domaines de gestion des risques auxquels est confrontée l'entreprise : le **Comité d'investissement**, le **Comité Assurance-Réassurance** ainsi que le **Comité de suivi du risque opérationnel**.

➔ Politique d'intégrité

La politique d'intégrité est fixée par le comité de direction et est actualisée régulièrement. Divers codes et guides de conduite ont été établis soit au niveau d'Ethias, soit au sein de certaines directions opérationnelles. Un **code de déontologie** s'appliquant à l'ensemble des collaborateurs d'Ethias a été validé par le Comité de direction en novembre 2009. Il est complété par une note de politique en matière de conflit d'intérêt.



ETHIAS COMPETENCE AWARD

Chaque année, le magazine flamand « OCMW-Visies » décerne, avec le soutien de la VVOS (association flamande des secrétaires de CPAS), l'Ethias Competence Award. Cette distinction, qui existe depuis 2007, a pour vocation d'encourager les CPAS à **développer des bonnes pratiques de gouvernance et d'intégrer de manière concrète le développement durable** dans leur fonctionnement. L'an dernier, l'Ethias Competence Award a entre autre mis à l'honneur le CPAS de Waregem, la première institution d'aide sociale à avoir obtenu la norme ISO-9001. Les CPAS de Malines et de Ledegem se sont également distingués pour des projets novateurs à plus-value sociale.

EN EXTERNE

➡ AMICE

Persuadée que la structure mutualiste est une alternative viable aux autres formes juridiques de société, et qu'elle apporte une plus-value incontestable à la construction d'une **Europe socialement responsable et compétitive**, Ethias est un des membres fondateurs de l'AMICE²¹, l'association européenne des mutuelles et coopératives d'assurances (née en 2008 de la fusion de deux associations européennes représentatives de mutuelles, l'AISAM et l'ACME).

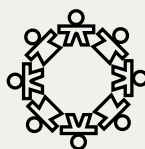
Ethias s'engage activement au sein de l'AMICE, que ce soit en tant que membre effectif de son Conseil d'administration ou en étant représentée dans la quasi totalité des groupes de travail mis en place par l'AMICE, dont celui dédié au développement et à la promotion de la RSE.

➡ EMIG

Ethias est également à la base de la création de l'EMIG, l'association européenne des assureurs municipaux à forme mutuelle. Ethias y trouve l'occasion unique de débattre de sujets d'intérêt commun, avec des assureurs partageant les mêmes préoccupations et le même objectif : rendre un **service de qualité** à leurs membres, les **collectivités locales**.

➡ UAAM

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



➡ CIRIEC²²

Le CIRIEC, Centre international de recherches et d'information sur l'économie publique, sociale et coopérative, est un centre de recherches et de documentation, un lieu de rencontre et d'échange dédié aux services d'intérêt général, à l'économie sociale et au secteur public. Des liens étroits existent depuis de très nombreuses années entre Ethias et le CIRIEC, chacune de ces entités étant attachée aux valeurs de l'**économie sociale**.



22 www.ulg.ac.be/ciriec

➡ BELSIF²³

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

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

En 2009, Ethias a participé aux côtés des principaux acteurs du secteur – groupes financiers, monde associatif, ONG – à la première **Semaine Nationale de l'ISR**, avec le soutien du Ministre fédéral du Climat et de l'Énergie.



23 www.belsif.be / www.eurosif.org



UNE POLITIQUE DE SPONSORING À PLUS-VALUE SOCIÉTALE

Ethias contribue à différents projets qui encouragent la promotion de valeurs porteuses de cohésion sociale. Le département Sponsoring d'Ethias joue un **rôle essentiel** dans la promotion et la traduction des engagements de l'entreprise.

Prévention

En sa qualité d'assureur, Ethias a toujours eu la volonté de **prévenir tout comportement à risque**. Vu les liens existants avec son cœur de métier, la prévention et la sensibilisation en matière de sécurité routière ou encore d'accidents corporels à la maison et au travail représentent un axe important de la politique de sponsoring de l'entreprise. Ainsi, Ethias soutient l'association des Responsible Young Drivers²⁴, Fédémot²⁵, Houtopia²⁶ et le projet « On the road²⁷ » de la Vlaamse Stichting voor Verkeerskunde. Ethias est aussi le seul assureur belge à adhérer à la Charte européenne de la sécurité routière dont l'objectif est de sauver chaque année 25 000 vies sur les routes européennes. L'implication d'Ethias dans cet ambitieux programme vise à inciter les usagers à un meilleur comportement.

Santé

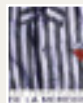
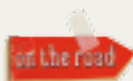
Ethias, en collaboration avec la GMF, a développé un **site internet gratuit** consacré à la santé²⁸. Ce site, riche en conseils et en rubriques informatives, se veut également un **outil de prévention** tant pour les affiliés d'Ethias que pour les non-affiliés.

Sport

En décidant de soutenir le sport à travers des partenariats qualitatifs avec toute une série de fédérations sportives et d'importants acteurs institutionnels en la matière (ADEPS, Bloso, etc.), Ethias affirme sa volonté de jouer un **rôle actif et dynamique au sein de la société**. Ethias est par ailleurs à l'origine du seul tournoi ATP masculin en Belgique. En 2009, la 5^e édition de l'Ethias Trophy fût un véritable succès.

Culture

En 2009, Ethias a poursuivi son soutien de diverses initiatives culturelles de premier plan, telles que les 21^e Journées du Patrimoine en Wallonie, le Brussels Summer Festival, Les Ardentes, Fiesta City, les Ateliers d'Art contemporain, l'Orchestre philharmonique de Liège, le Festival de Wallonie, le Gent Jazz Festival, le Klinkers Festival, deFilharmonie, le Openluchttheater et Zomeropera, illustrant ainsi son **attachement à la promotion de la culture et des arts**.



²⁴ www.ryd.be

²⁵ www.fedemot.be

²⁶ www.houtopia.be

²⁷ www.verkeerskunde.be

²⁸ www.e-sante.be

Citoyenneté

Ethias soutient également plusieurs autres projets à **plus-value sociétale importante**. À travers son partenariat structurel avec les Territoires de la Mémoire²⁹ Ethias s'inscrit dans la compréhension des enjeux de notre société et le **combat contre les idées extrémistes et liberticides**.

En 2009, Ethias a également contribué aux activités du CRECCIDE, de l'asbl Clini-Clown, de la fédération francophone des sourds de Belgique, de l'Institut Royal d'Accueil pour le Handicap Moteur, de la Croix-Rouge flamande³⁰, de Testament.be³¹, de l'initiative environnementale The Big Ask Again³², de l'opération 11.11.11, de Tempo Color et la semaine du Commerce équitable³³, de l'asbl Article 27 qui promeut l'accès à la culture pour tous, et bien d'autres initiatives encore qu'il nous serait impossible de citer de manière exhaustive.

²⁹ www.territoires-memoire.be

³⁰ www.rodekruis.be

³¹ www.testament.be

³² www.thebigaskagain.be

³³ www.befair.be



*« Je démarre dans la vie.
Je ne fais pas un métier facile
et j'ai besoin de me sentir
épaulée, d'être conseillée. »*

Anne

Enseignante



*« J'aime le contact direct.
Pour Anne, un simple coup de fil et je suis là.
C'est facile ! »*



Nadia

Call center - Ethias

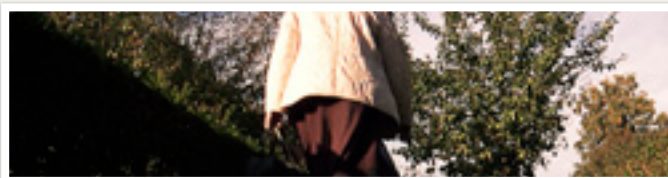
NOTRE APPROCHE ENVIRONNEMENTALE

Le volet environnemental de la politique de RSE d'Ethias occupera une place de première importance dans la stratégie de notre groupe dans les cinq prochaines années. En sa qualité d'assureur, Ethias est persuadée qu'il n'est pas possible de pérenniser ses activités futures sans répondre proactivement et très concrètement aux défis posés par les changements climatiques.

La volonté d'Ethias est d'apporter modestement mais opiniâtrement sa pierre à l'édifice et, dans la mesure du possible, de permettre à des **comportements durables** de percoler parmi ses collaborateurs, ses assurés et ses fournisseurs. Car nous sommes conscients que les défis que nous nous fixons ne pourront être relevés qu'avec la collaboration de toutes nos parties prenantes.

Malgré le fait que les activités d'Ethias - société de services - ne soient pas intrinsèquement polluantes, nous sommes conscients de l'importance des enjeux environnementaux pour un assureur multi-branches. Les axes essentiels sur lesquels nous agissons d'ores et déjà sont :

- ➡ la **réduction de la consommation d'eau, d'énergie et de papier**
- ➡ le **recyclage**
- ➡ la **mobilité**, premier chantier lié aux défis environnementaux dans lequel l'entreprise s'est activement impliquée



UNE POLITIQUE AMBITIEUSE DE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

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

Parmi les actions que nous entendons maintenir et/ou développer, nous pouvons citer certaines initiatives marquantes visant à **réduire l'empreinte carbone d'Ethias**.



Diminution des consommations d'énergies fossiles :

- ➔ En avril 2009, Ethias a obtenu le certificat d'énergie renouvelable TÜV SÜD garantissant que l'électricité utilisée sur **tous nos sites** est produite dans les sites hydro-électriques agréés par Electrabel-Suez (Alpénergie). Ce certificat est accordé à Ethias jusqu'au 31/03/2011.
- ➔ La modification des plages horaires de chauffage/éclairage, le renforcement de la régulation existante, la récupération de chaleur expulsée et l'installation de pompes à chaleur dans certaines nouvelles installations.
- ➔ La modernisation des systèmes de gestion de régulation de certains bâtiments, la révision technique des équipements pour obtenir une faible consommation couplée à un meilleur rendement (groupes de froid, ascenseurs...).
- ➔ L'installation de panneaux solaires sur le toit du siège national.
- ➔ Le remplacement des différents transformateurs à haute tension qui contenaient des PCB (Polychlorobiphényles).
- ➔ Technique généralisée de *free cooling* pour rafraîchir les bureaux la nuit, en période de printemps et d'été, afin de réduire le recours à l'air conditionné.
- ➔ L'utilisation d'un éclairage économique généralisé (LED), la suppression des spots halogènes dans tous nos projets, l'extinction de l'éclairage publicitaire après 22 h, le placement de boilers solaires pour production d'eau chaude.
- ➔ Le suivi systématique des consommations de gaz et d'électricité pour nos sites majeurs, afin de cerner directement toute dérive d'utilisation.
- ➔ La formation de collaborateurs spécialisés en matière d'énergie durable. Citons par exemple la formation « responsable énergie » dispensée par la Région wallonne.

L'application depuis janvier 2008 d'une mesure environnementale applicable à nos véhicules de société : un taux limite d'émission de CO₂ a été fixé pour chaque catégorie de véhicule de fonction (de 150 à 182 g CO₂ / km).

Diminution systématique de tous nos déchets, grâce à :

- ➔ L'**utilisation de papier labellisé FSC** (*Forest Stewardship Council*) est désormais la norme (gestion équitable des forêts et de leur exploitation). Les fournisseurs utilisés en 2010 ont la labellisation FSC.
- ➔ L'impression recto-verso est également devenue la norme dans l'ensemble de nos bureaux.
- ➔ La collecte sélective du papier est généralisée sur tous nos sites.
- ➔ Le recyclage et l'élimination sélective des machines :
 - » Notre siège d'Hasselt a lancé une opération test afin de rationaliser l'utilisation des imprimantes en réseau. Les imprimantes les moins sollicitées ont été localisées puis, après une période de transition, supprimées.
 - » La participation croissante aux bourses annuelles d'échange **Win-Win** organisées entre autres par des collectivités publiques (Liège et Anvers en 2009, mais l'exercice sera étendu grâce à nos volontaires à d'autres villes et communes qui tenteront l'expérience) : dons de matériel informatique en parfait état de marche, mais devenu obsolète pour certains métiers spécifiques, échange de services et compétences avec le monde associatif, etc.
- ➔ L'utilisation généralisée de gobelets en carton recyclable au lieu de plastique. Afin de renforcer cette mesure, il a été proposé dès 2010 à chaque membre du personnel qui le souhaitait d'obtenir gratuitement une tasse pour le café.



L'intégration généralisée de divers labels écologiques et sociaux :

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

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



Le développement d'un plan environnemental de mobilité axé sur

- ➔ Une politique de sensibilisation du personnel au covoiturage, assortie d'avantages en cas de recours à cette pratique (places de parking, facilités, etc.).
- ➔ Des conventions tiers-payants avec la SNCB, De Lijn, le TEC et la STIB. Depuis le 1^{er} janvier 2006, les membres du personnel ont la possibilité d'utiliser les transports publics pour venir travailler en bénéficiant de la gratuité totale de leur titre de transport. Ainsi, alors que la loi impose un taux de remboursement des frais de transports en commun de 80 %, Ethias intervient à 100 %.
- ➔ Un partenariat actif avec l'Institut flamand de la mobilité¹ (VIM – Vlaams Instituut voor Mobiliteit), dédié aux aspects de mobilité durable. Ethias est membre du Conseil de gestion, un organe de conseil et d'avis rapportant directement au Conseil d'administration de l'Institut sur des thématiques durables et des idées de projets spécifiques. La mobilité durable des entreprises est une thématique qui retient tout particulièrement l'attention de notre management.

De manière générale réduire au maximum l'utilisation de papier en profitant des nouvelles technologies de communication contribue à maîtriser considérablement notre empreinte sur l'environnement. S'inscrivant dans une politique de développement durable proactive, Ethias a décidé la mise en œuvre de nouveaux processus de travail qui permettront de réduire considérablement l'utilisation du papier et contribueront ainsi à une gestion forestière écologiquement appropriée, socialement bénéfique et économiquement viable.



1 www.vim.be

CHANGER NOS HABITUDES AU TRAVAIL : GALILEO

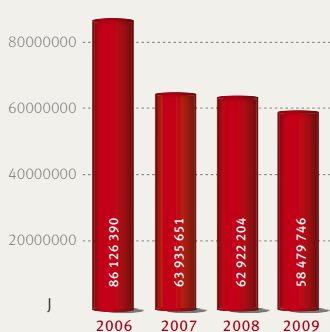
Parmi les produits que nous distribuons, certains sont extrêmement spécifiques et leur distribution reste limitée. Pourtant, l'impression de documents à usage interne s'avère à la fois coûteuse et écologiquement non appropriée. C'est pourquoi Ethias a décidé de ne plus recourir à l'impression de documents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

Enfin, Ethias poursuit une réflexion proactive quant aux différentes pistes d'amélioration possibles en vue de **réduire son empreinte carbone dans tous les domaines** et ce, en étroite collaboration avec des spécialistes, tels que CO2Logic². La labellisation Vfree (compensation émissions CO₂) est actuellement en cours. Un plan d'actions visant à faire d'Ethias une compagnie d'assurances à « **Zéro-émission** » est actuellement à l'étude.

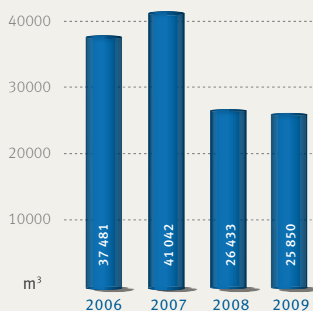


Cette thématique de l'empreinte carbone, très étroitement liée aux enjeux climatiques actuels et à la manière dont nous y répondrons en tant qu'assureur, retient toute notre attention et mobilise toute notre créativité dans la recherche de solutions adaptées et respectueuses de notre planète.

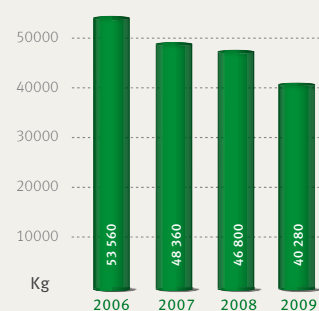
Graphique des consommations



Consommation d'énergie



Consommation d'eau



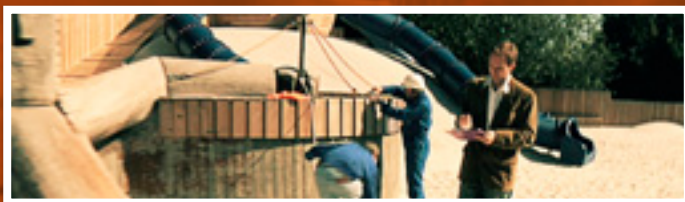
Consommation de papier blanc à usage interne



*« Pour les citoyens de ma commune qui
bénéficient des services de nos collectivités,
il me faut un partenaire fort, fiable. »*

Bart

Secrétaire communal



CONTACTEZ-NOUS

BUREAUX RÉGIONAUX

Alleur

Avenue de l'Expansion 12
4432 ALLEUR

Tél. 04 247 90 11 Fax 04 246 00 15

Alost

Leo De Bethunelaan 108
9300 AALST

Tél. 053 78 92 20 Fax 053 77 83 97

Anvers

Mechelsesteenweg 66
2018 ANTWERPEN

Tél. 03 203 41 41 Fax 03 231 76 09

Arlon

Rue des Deux-Luxembourg 48
6700 ARLON

Tél. 063 22 06 37 Fax 063 23 22 62

Ath

Rue de Pintamont 35
7800 ATH

Tél. 068 26 96 10 Fax 068 26 96 19

Audenarde

Marlboroughlaan 2
9700 OUDENAARDE

Tél. 055 30 24 30 Fax 055 30 35 27

Bruges

Genthof 9
8000 BRUGGE

Tél. 050 47 07 00 Fax 050 47 07 07

Bruxelles

Avenue de l'Astronomie, 19
1210 BRUXELLES

Tél. 02 227 98 11 Fax 02 227 98 02

Charleroi

Boulevard Pierre Mayence 1
6000 CHARLEROI

Tél. 071 20 27 70 Fax 071 20 27 80

Courtrai

Gentsesteenweg 103
8500 KORTRIJK

Tél. 056 21 88 08 Fax 056 22 96 21

Dinant

Rue Édouard Fétis 24
5500 DINANT

Tél. 082 22 70 79 Fax 082 22 42 72

Eeklo

Molenstraat 44
9900 EEKLO

Tél. 09 378 42 54 Fax 09 378 44 38

Gand

F. Rooseveltlaan 351
9000 GENT

Tél. 09 265 78 78 Fax 09 265 78 70

Geel

Schuttershof 16 (Gasthuisstraat)
2440 GEEL

Tél. 014 56 26 90 Fax 014 56 26 99

Hal

Vandenpeereboomstraat 46/1
1500 HALLE

Tél. 02 356 05 84 Fax 02 356 49 64

Hannut

Rue de Tirlemont 2
4280 HANNUT

Tél. 019 51 95 10 Fax 019 51 95 15

Huy

Rue Rioul 2
4500 HUY

Tél. 085 27 45 90 Fax 085 27 45 99

La Louvière

Rue A. Chavée 54/2
7100 LA LOUVIÈRE

Tél. 064 23 80 80 Fax 064 23 80 81

Libramont

Grand'Rue 33b
6800 LIBRAMONT

Tél. 061 23 21 89 Fax 061 23 24 61

Louvain

Diestsevest 29
3000 LEUVEN

Tél. 016 28 43 60 Fax 016 28 43 69

Malines

H. Consciencestraat 8
2800 MECHELEN

Tél. 015 42 07 99 Fax 015 42 32 67

Marche-en-Famenne

Allée du Monument 22 A
6900 MARCHÉ-EN-FAMENNE

Tél. 084 32 71 40 Fax 084 32 71 49

Merksem

Bredabaan 804
2170 MERKSEM

Tél. 03 646 23 58 Fax 03 646 33 94

Mons

Boulevard Dolez 15
7000 MONS

Tél. 065 40 17 20 Fax 065 40 17 30

Namur

Rue de Fer 48
5000 NAMUR

Tél. 081 25 07 11 Fax 081 25 07 10

Ostende

Ernest Feysplein 3
8400 OOSTENDE

Tél. 059 56 86 80 Fax 059 56 86 89

Peer

Steenweg Wijchmaal 10/1
3990 PEER

Tél. 011 57 47 43 Fax 011 57 55 91

Roulers

Iepersestraat 194-196
8800 ROESELARE

Tél. 051 24 86 14 Fax 051 25 11 46

Saint-Nicolas

Slachthuisstraat 73
9100 SINT-NIKLAAS

Tél. 03 780 78 50 Fax 03 780 78 59

Tirlemont

Veemarkt 8
3300 TIENEN

Tél. 016 82 02 27 Fax 016 82 49 43

Tournai

Rue Royale 71
7500 TOURNAI

Tél. 069 88 96 10 Fax 069 88 96 15

Verviers

Boulevard Gérardchamps 120
4800 VERVIERS

Tél. 087 35 13 94 Fax 087 35 15 82

Waremme

Place du Roi Albert 1^{er} 14
4300 WAREMME

Tél. 019 33 08 10 Fax 019 33 09 01

Wavre

Avenue Pasteur 6
1300 WAVRE
(Parc d'affaires des Collines de Wavre)

Tél. 010 68 62 20 Fax 010 68 62 29

Ypres

Sint-Jacobsstraat 67
8900 IEPER

Tél. 057 20 97 37 Fax 057 21 93 26

CONTACT CENTERS

Particuliers

Informations, conseils, devis, contrat

du lundi au vendredi de 8h à 20h
le samedi de 8h30 à 12h30

Tél. 04 220 30 30

Fax 04 249 60 60

Sinistres auto et habitation 24h/24

Tél. 04 220 34 00

Fax 04 220 34 10

Ethias Assistance 24h/24

Tél. 04 220 30 40

Fax 04 220 30 04

Collectivités et entreprises

Collectivités publiques

du lundi au vendredi de 8h à 17h

Tél. 04 220 37 77

Fax 04 220 36 58

Entreprises

Tél. 04 220 31 31

Fax 04 249 92 61

Service prévention

Tél. 04 247 66 19

Fax 04 247 90 89

Extranet

Tél. 04 220 33 06



Imprimé sur papier recyclé avec encre végétale

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

Il existe des entreprises qui pensent et qui agissent autrement.

*Non par souci d'originalité, mais parce que c'est réellement
une manière de fonctionner, d'être, d'exister.*

*Dans un monde où la rentabilité gouverne tout,
Ethias a choisi en priorité de se rapprocher de ses clients.*