

INTRODUCTION	3
PRÉSENTATION D'ETHIAS	4
VALEURS, MISSION ET VISION	4
Fiers de nos valeurs	4
Notre mission	4
Notre vision	4
CADRE GÉNÉRAL	5
POURQUOI UN RAPPORT NON FINANCIER	5
LA RSE CHEZ ETHIAS : UNE EXPERTISE AVÉRÉE	5
BILAN 2019	6
PEOPLE (LE CAPITAL HUMAIN)	7
COHÉSION SOCIALE	7
PLAN « ETHIAS TOMORROW, MOVE TOGETHER »	7
RÉINVENTER LES RESSOURCES HUMAINES	7
Accueil des nouveaux collaborateurs	7
Accès à la formation pour tous	8
Homeworking	8
Politique de Talent Management	8
Engagement Survey	9
PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX	9
La cellule sociale	9
Les personnes de confiance	9
Les secouristes	10
DIVERSITÉ	10
Genre (homme/femme)	10
Âge (dynamique intergénérationnelle)	10
Handicap (valide/non valide)	11
Origine (diversité ethnique et culturelle)	11
L'AMICALE	12
PROFITABILITY (NOS ACTIVITÉS AU SERVICE DE NOS CLIENTS)	13
ASSURANCES : PRODUITS & SERVICES	13
PRÉVENTION & GESTION DES RISQUES	14
Nos services Prévention	14
Accompagnement des victimes d'accident grave	14
AU SERVICE DES CLIENTS	15
Proximité d'Ethias auprès de ses clients	15
Sourire assuré	15
Satisfaction	16
Digital	16
Gestion des plaintes	18
SPONSORING ET PARTENARIAT	18
FINANCES INVESTISSEUR RESPONSABLE ?	19
Le code d'investissement éthique	19
Investissements responsables	20
PLANET (L'ENVIRONNEMENT)	22
GOUVERNANCE ENVIRONNEMENTALE	22
Mobilité	22
Réduction des émissions de CO ₂	23
Réduction des déchets	24

Fournisseurs et achats responsables.....	24
GESTION DES BÂTIMENTS	25
Réduction de la superficie d'occupation	25
Choix stratégique de rénovation.....	25
GOUVERNANCE	26
INTÉGRITÉ	26
Pacte mondial des Nations Unies.....	26
Codes.....	26
AMBITIONS 2020	28
SDG 1 > LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, PARTOUT ET SOUS TOUTES SES FORMES.....	28
SDG 3 > SANTÉ ET BIEN-ÊTRE À TOUT ÂGE	28
SDG 13 > LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE	28
ADHÉSION AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES	29
OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS OU SDG)	30

INTRODUCTION

*En 2019, Ethias a fêté son centenaire, démontrant ainsi sa réelle **expertise** en matière de « **durabilité** » au sein de la société et de l'économie belges. Si faire figure d'autorité dans son secteur durant un siècle demande d'avoir les deux pieds ancrés dans la société, il faut aussi être capable d'anticiper les tendances et les évolutions pour pouvoir en tirer le meilleur.*

*Forte de cette longue expérience, Ethias a l'habitude de tourner les yeux vers l'avenir et de devancer les changements. **Prévoir et préparer le monde de demain, cela aussi fait partie de ses ambitions.***

2019 a été une « année charnière » en termes social, sociétal et économique :

- Les jeunes ont fait entendre leur voix pour dire au monde entier que le temps presse en matière de climat ;
- Un bouleversement des conditions climatiques a été observé aux quatre coins du monde : canicules record en Europe, feux de forêts en Amazonie, en Australie et en Californie, etc.
- En France et en Belgique, les gens sont descendus dans la rue pour manifester contre les inégalités croissantes et les réformes des pensions prévues ;
- Le Brexit, l'approche des élections présidentielles américaines et les guerres commerciales ont influencé l'économie ainsi que nos modes de vie et de consommation ;
- Les citoyens ont démontré leur intérêt pour la mobilité douce et alternative.

C'est pourquoi, tant au niveau national qu'au niveau européen, des actions radicales doivent être prises de toute urgence.

Dans ce contexte et grâce à son modèle unique de proximité, Ethias continue à jouer un rôle sociétal important. Elle ne reste pas les bras croisés, particulièrement en matière de **mobilité**, de **santé** et de **vieillesse de la population**. Au lieu de subir les changements, Ethias est l'assureur qui leur donne forme. **Le trophée Decavi qu'Ethias vient de remporter pour son engagement sociétal en est d'ailleurs la plus belle preuve !** Elle continue également à prendre des mesures en faveur de l'environnement, notamment en souscrivant au « Green Deal » lancé cette année par la Commission européenne.

De plus, Ethias a renouvelé son **adhésion au Pacte mondial des Nations Unies**. Parmi les objectifs de développement durable (*Sustainable Development Goals* ou SDG) élaborés par cette organisation, Ethias a aussi sélectionné plusieurs thèmes qu'elle décline en actions concrètes.

Enfin, Ethias a opéré de **nombreuses transformations en interne** qui l'amènent à être, plus que jamais, prête à accompagner les besoins de ses clients et à relever les défis sociétaux qui se profilent.

Ce rapport non financier, conçu autour de 3 axes : **People, Profitability & Planet**, place toujours **l'humain au centre**. Vous y retrouvez les réalisations RSE d'Ethias en 2019 et les grandes lignes de notre plan d'actions pour 2020. C'est avec fierté et enthousiasme que les collaborateurs d'Ethias développent des produits et services contribuant à la société durable de demain !

Nous vous souhaitons une agréable lecture et restons – avec l'ensemble des collaborateurs – à votre écoute.

Myriam VAN VARENBERGH
Présidente du Conseil d'administration

Philippe LALLEMAND
Président du Comité de direction
Chief Executive Officer

PRÉSENTATION D'ETHIAS

Valeurs, mission et vision

Fiers de nos valeurs

Nos valeurs sont le fondement de notre identité, de notre culture et de notre personnalité. En un mot, elles constituent l'ADN d'Ethias :

#Humain

L'humain qui est au cœur de toutes nos relations, que nous respectons et que nous traitons avec empathie. Nous sommes un véritable partenaire de chacun de nos interlocuteurs. Chez nous, la proximité et la solidarité ne sont pas des vains mots.

#Empathie #Respect #Proche #Équipe #Solidarité

#Engagement

Tous les jours depuis presque 100 ans, nous nous engageons, avec efficacité, envers nos clients, nos collègues et la société. Nous sommes fiables, dignes de confiance et volontaires. L'engagement porte aussi sur l'éthique, qui reste à la base de toutes nos actions, et sur notre responsabilité sociétale.

#Confiance #Fiable #Efficacité #EngagementSociétal #Éthique #Responsable #100ans #Volontaire

#SatisfactionClient

C'est le moteur de notre activité et de toutes nos actions. Du fait de nos origines mutuellistes, nous avons une culture du contact avec le client et de qualité de service exemplaire. Notre accessibilité, notre efficacité, notre flexibilité ne sont plus à démontrer et participent clairement à cette satisfaction du client.

#Accessible #Partenaire #Flexibilité #Adaptabilité #Efficacité #Simplicité #Agile

#Enthousiasme

Parce que quoi qu'il arrive, un cœur bat au sein d'Ethias. Quotidiennement, nous faisons preuve d'énergie, de vitalité, d'optimisme et de dynamisme. Cet enthousiasme nous amène à être créatifs et à entreprendre des projets innovants.

#Innovation #Vitalité #Créativité #Energie #Dynamisme #Optimisme

Nos valeurs s'expriment au quotidien (lors de l'accueil de nos assurés, du règlement d'un sinistre, d'un conseil en matière de prévention...). Elles se concrétisent aussi dans la réalisation de notre politique dynamique de responsabilité sociétale, à l'écoute des préoccupations de nos assurés, tant particuliers que collectivités.

Notre mission

Notre mission constitue notre raison d'être. De manière claire et concise, elle présente ce que nous faisons et la façon dont nous nous distinguons. Elle donne du sens à toutes nos actions et fait que nous travaillons ensemble dans la même direction. Notre mission est la suivante :

Simplifier l'assurance pour vous apporter sécurité, tranquillité et liberté d'entreprendre avec des services et des produits innovants. Partenaire de votre quotidien, nous mettons notre expertise et notre énergie à votre service.

Notre vision

Notre vision pour l'avenir se décline au travers de 3 axes :



CADRE GÉNÉRAL

Pourquoi un rapport non financier

Pour Ethias, la réalisation de ce rapport non financier s'inscrit dans la continuité d'une démarche initiée dès 2007 avec la rédaction de ce qui s'appelait alors le « Rapport de responsabilité sociétale ».

Cette troisième édition du rapport va bien au-delà de l'obligation légale.

Ce document se veut fédérateur. Il reflète la collaboration de toutes les entités, au sein de l'entreprise, pour atteindre un objectif commun : être et rester un assureur socialement responsable.

Effectivement, l'ensemble de l'entreprise contribue à l'élaboration de ce rapport en alimentant l'équipe RSE avec toutes les initiatives prises au cours de l'année dans les différents départements.

Le rapport est ensuite rédigé et finalisé sous l'égide du Comité d'éthique, mis en place dès 2003 au sein d'Ethias.

C'est un organe **paritaire**, composé d'autant de représentants de l'employeur que de collaborateurs. Il a pour mission de déployer la RSE au sein de l'entreprise et de veiller au respect des règles d'éthique sociale.

Pour réaliser ce rapport, Ethias s'est basée sur les 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies. Chacune des actions d'Ethias est guidée par une stratégie globale fondée sur ces principes et les engagements qui en découlent. Le Pacte mondial des Nations Unies, auquel Ethias adhère, est le fil rouge de la démarche RSE de l'entreprise.

La RSE chez Ethias : une expertise avérée

- **2003** — Mise en place du Comité d'éthique paritaire
- **2003** — Ethias soutient le commerce équitable avec le programme Fairtrade@work!
- **2005** — Code d'investissement Ethique, revu sur base annuelle
- **2006** — Charte Diversité
- **2007** — Label égalité-diversité
- **2008** — Début de la mesure de l'empreinte carbone et plan d'actions
- **2009** — Label Anysurfer pour Ethias.be (personnes malvoyantes)
- **2009** — Création du groupe de travail RSE
- **2013** — Top skills : formations pour les femmes sur l'assertivité et la confiance en soi
- **2014** — Adhésion au pacte des Nations Unies
- **2014** — Certification ISAE 3000 en gestion financière éthique (Asset Management)
- **2015** — Certification ISAE 3000 en matière de performances environnementales (Gestions des émissions CO2)
- **2016** — 1^{er} label Vélo Actif, renouvelé chaque année !
- **2016** — Lancement du Green Movement
- **2017** — 1^{er} rapport non financier
- **2019** — Plantation de 3 000 plants de palétuviers au Bénin
- **2019** — Signature de la charte « Women in Finance » par Philippe Lallemand
- **2019** — Signature de la charte « CEASE »
- **2019** — Participation de Philippe Lallemand à la campagne « Sign for my future »
- **2019** — Trophée de l'assurance pour notre Rapport Non Financier

Bilan 2019

Un centenaire plein d'avenir !

Roadshow partout en Belgique sur le thème de la mobilité du futur

Engagement sociétal

Trophée 2019

People / Profitability / Planet

Mobilité

Produits et services innovants
Couverture multimodale pour les employés

Santé

Produits et services innovants

Climat

Vers la neutralité carbone

Pacte mondial des Nations Unies

Adhésion, responsabilité et engagements

17 objectifs de développement durable de l'ONU

Approche ancrée dans les préoccupations mondiales

Finances

Investisseur socialement responsable et durable

Diversité

Genre / âge / handicap / origine

Au-delà de l'assurance

Prévention

Proximité

Accompagnement des victimes d'accidents graves
Réinsertion professionnelle après un accident du travail

PEOPLE (LE CAPITAL HUMAIN)

Cohésion sociale

Ethias ne serait rien sans la force et l'engagement de ses 1887 collaborateurs ! La cohésion sociale et le bien-être de son personnel, en lien direct avec ses valeurs et dans le prolongement de ses engagements RSE, sont dès lors, pour Ethias, une priorité absolue.

KPI : Au 31 décembre 2019, l'entreprise comptait 1887 personnes (938 femmes et 949 hommes)

	Hommes	Femmes	Total général
dec-19	949	938	1887
déc-18	936	893	1829
déc-17	913	886	1799

Un dialogue social respectueux, collaboratif et responsable a toujours fait partie de la culture d'entreprise d'Ethias. Cette cohésion sociale a permis à la compagnie de traverser un siècle d'existence. La qualité du dialogue social est devenue un des atouts pour la stabilité, la croissance et l'avenir de l'entreprise.

Plan « Ethias Tomorrow, Move Together »

Les entreprises doivent pouvoir s'adapter rapidement et de manière continue ; d'une part, dans un environnement en évolution permanente (nouveaux acteurs, nouveaux modèles d'assurance, évolution technologique, nouvelles habitudes des clients ...) et d'autre part, dans un cadre concurrentiel et réglementaire toujours plus exigeant.

Face à ces constats, et pour répondre aux ambitions stratégiques, notre organisation a été redessinée en 2019. Ce plan de transformation a été baptisé « Ethias Tomorrow, Move Together » et a pour objectif de renforcer l'organisation pour lui permettre d'atteindre ses ambitions de n°1 du direct, du secteur public et du digital.

Réinventer les Ressources Humaines

Ethias est un employeur attractif et dynamique. Elle offre à son personnel différentes possibilités lui permettant d'évoluer dans des métiers captivants et variés, loin des clichés de l'assurance, tout en favorisant un équilibre vie privée / vie professionnelle.

Un environnement de travail épanouissant, une culture d'entreprise ouverte et humaine, des valeurs qui font écho aux siennes sont autant de critères qui jouent un rôle déterminant dans la décision d'un futur collaborateur.

Pour assurer l'enthousiasme et le développement de ses collaborateurs, Ethias a mis en place une série d'outils leur permettant d'évoluer dans leur métier.

Accueil des nouveaux collaborateurs

Un accueil réussi a une influence extrêmement positive sur la qualité de la relation qu'un nouvel engagé aura avec son organisation.

En 2019, 143 personnes engagées (80 femmes et 63 hommes)

Dans le cadre de la stratégie phygitale de notre entreprise, nous avons mis en place une nouvelle procédure d'**onboarding** qui est opérationnelle depuis le mois d'avril 2019.

Qu'est-ce que l'onboarding ?

L'onboarding est l'ensemble des éléments mis en place afin d'accueillir et d'accompagner au mieux un nouveau collaborateur. In fine, cette optimisation du processus d'engagement et d'accueil permet au collaborateur de se sentir dès le départ :

- Fortement impliqué dans la vie de l'entreprise ;
- Parfaitement intégré dans son équipe ;
- Et plus rapidement productif dans sa fonction.

App digitale

Pour soutenir cette démarche, nous avons développé une application disponible sur smartphone, tablette et PC. Elle accompagne le nouveau collaborateur bien avant son entrée en fonction. Ainsi, nous mettons à profit les avantages du digital pour impliquer nos futurs collègues le plus tôt possible dans la vie de leur nouvelle entreprise.

Humain

Si la technologie participe positivement à la procédure d'engagement, l'aspect humain et les relations interpersonnelles jouent toujours un rôle important lors de l'intégration d'un nouveau collaborateur.

C'est pourquoi, au-delà de l'entretien de recrutement et des sessions d'informations, nous avons créé un système de parrainage pour le nouvel engagé ainsi qu'un accompagnement par son manager.

Accès à la formation pour tous

MyLearning : une plateforme digitale

Pour s'adapter à un métier en perpétuelle évolution, favoriser le perfectionnement et encourager la mobilité interne, il est essentiel de mettre à la disposition de nos collaborateurs des outils efficaces qui répondent à leurs attentes.

Afin d'optimiser l'offre et l'accès aux formations, la nouvelle plateforme « MyLearning » a été inaugurée en 2019. Celle-ci permet de mieux communiquer sur le catalogue de formations, de simplifier la gestion quotidienne et de responsabiliser nos collègues quant à leur employabilité.

KPI : Nombre de collaborateurs ayant suivi un e-learning : 886

Homeworking

Parmi les nombreux avantages offerts à ses collaborateurs, Ethias a démarré un projet pilote de Homeworking. Celui-ci poursuit 4 objectifs majeurs :

- **Augmenter l'attractivité en tant qu'employeur** : Dans le contexte actuel de guerre des talents, il importe de pouvoir offrir à nos collègues des éléments favorisant l'équilibre vie privée/vie professionnelle.
- **Réduire l'empreinte carbone** : Qui dit Homeworking, dit réduction des déplacements domicile-travail et, ainsi, diminution de l'empreinte carbone de l'entreprise.
- **Réduire les frais généraux** : Le Homeworking favorise l'optimisation des espaces et donc la rationalisation des frais qui y sont liés.
- **Assurer le Business Continuity Management** : Le Homeworking constitue l'un des éléments essentiels de notre Business Continuity Plan.

Le projet s'étant révélé positif tant pour le personnel que pour l'entreprise, le Comité de direction a dès lors validé le déploiement global et transversal du Homeworking pour la fin du 1^{er} trimestre 2020.

« Pack Home »

En plus de son ordinateur portable et de son casque audio, le matériel nécessaire au Homeworking est mis à disposition des collaborateurs concernés. La connexion Internet au domicile est prise en charge par Ethias.

KPI : 640 « packs home » ont été distribués en 2019

Politique de Talent Management

Afin d'associer le bon talent à la bonne fonction, Ethias a poursuivi en 2019 la politique de Talent Management initiée en 2017. Les investissements en formation, techniques incluses, ont été intensifiés et un **programme d'accompagnement spécifique au changement** a été mis en place. Face aux évolutions du marché, il est en effet essentiel de maintenir un très haut niveau d'expertise technique assurantielle, commerciale et de management, tout en se positionnant de façon attractive pour les jeunes talents dont les profils répondent aux nouveaux métiers de l'assurance.

KPI : 262 mutations ont été concrétisées grâce à la politique de Talent Management

Développement des compétences du management

Dans le cadre de la nouvelle organisation et des responsabilités qui en découlent, notre direction des Ressources Humaines a lancé un nouveau programme de développement à destination de nos managers.

KPI : 154 managers ont participé au programme de développement managérial

Cette approche novatrice incite à créer une nouvelle culture dans l'organisation qui permet aux managers de s'épanouir en tant qu'individus, tout en étant mieux équipés pour accompagner l'entreprise dans son évolution.

Le Comité de direction a retenu 6 compétences cruciales à développer chez les managers d'aujourd'hui et de demain :

- Compelling Communication
- Business Minded
- Intellectual Agility
- Inspiring Leadership
- Adaptability
- Enabling Change

Ces compétences doivent leur permettre de soutenir au mieux le déploiement de la stratégie d'Ethias.

Évaluation 360°

En s'inspirant de cette nouvelle culture, les membres du personnel cadre ont fait l'objet, pour la toute première fois, d'une **évaluation 360°** dont les résultats contribuent à les guider dans leur développement personnel

À la recherche des managers de demain

En 2018, la direction des Ressources Humaines a lancé le programme « **Ethias Young Talent** », visant à **promouvoir le métier de manager auprès de nos jeunes collaborateurs**. Le but de ce projet est d'identifier et de sélectionner les jeunes talents, d'assurer leur développement et d'activer les compétences acquises.

KPI : 19 Young Talents ont été sélectionnés

KPI : Au 31/12/2019, 5 de ces Young Talents se sont vu proposer une fonction managériale

Engagement Survey

L'avis des collaborateurs est important afin de faire évoluer Ethias vers une organisation efficace et de qualité, pour laquelle ils prennent plaisir à travailler et à donner le meilleur d'eux-mêmes. Ainsi, en novembre 2019, notre personnel a été invité à répondre aux 55 questions de l'enquête Employee Engagement Survey.

KPI : 88% des collègues ont participé à l'enquête

Prévention des risques psychosociaux

Depuis 2017, les managers suivent une formation sur la prévention du burn-out. L'analyse des risques psychosociaux est permanente chez Ethias.

Une procédure formelle et informelle de **réinsertion des personnes en maladie de longue durée** a été lancée, avec le soutien des organisations des représentants du personnel.

KPI : 78 personnes étaient concernées par la procédure formelle et informelle de réinsertion en 2019

Taux d'absentéisme	2017	2018	2019
Courte durée (maladie)	2,59 %	2,36 %	2,37 %
Longue durée < 1 an	1,77 %	1,63 %	2,58 %
Longue durée > 1 an	1,73 %	1,30 %	1,18 %

La cellule sociale

Ses principales missions sont l'accueil et l'écoute des membres du personnel qui présentent des problèmes d'ordre privé, l'organisation de collectes de sang, le suivi et l'accompagnement des collaborateurs qui souffrent de maladies de longue durée (visites, contacts et liens) ainsi que la facilitation de leur réintégration lors de la reprise du travail, etc. Créée en 1997, elle a deux antennes : une à Liège et une à Hasselt.

KPI 2019 : En 2019, la cellule sociale a pris en charge 61 personnes pour 80 entretiens (17 à Hasselt et 44 à Liège)

KPI 2019 : 375 donneurs de sang (133 à Hasselt et 242 à Liège)

KPI 2019 : 300 personnes ont été vaccinées gratuitement contre la grippe (140 à Hasselt et 160 à Liège)

Les personnes de confiance

Les personnes de confiance sont compétentes pour gérer l'ensemble des risques psychosociaux liés au travail. Leur rôle est large puisqu'elles peuvent aider les collaborateurs pour toutes les problématiques liées aux

violences au travail, au harcèlement moral ou sexuel, mais aussi à celles liées au stress, au burn-out, aux conflits... Une équipe de 5 personnes est à la disposition du personnel (Liège et Hasselt).

KPI 2019 : 189 personnes ont fait appel aux personnes de confiance en 2019 (83 à Hasselt et 106 à Liège)

Les secouristes

Une cinquantaine de secouristes formés sont répartis partout dans l'entreprise.

KPI 2019 : 73 personnes ont été prises en charge par l'équipe des secouristes en 2019 (11 à Hasselt et 62 à Liège)

Unplug@ethias

Pour lutter contre le burn-out, un projet pilote a été lancé à Hasselt en collaboration avec l'école de musique Impulse. Suivre des cours de musique ou rêver d'en faire, ce n'est pas souvent compatible avec les horaires de travail ou la vie de famille. Avec Impulse, Ethias résout la situation et crée une relation positive entre employeur et employés en leur permettant de se vider la tête grâce à la musique. Ethias fournit un local agréable et Impulse s'occupe des professeurs, des instruments et du programme individuel de leçons basé sur les intérêts de chaque collaborateur. Au total, 18 employés y ont participé.

Diversité

Chez Ethias, la diversité se décline sur ces 4 axes :

- **Genre** (homme/femme)
- **Âge** (dynamique intergénérationnelle)
- **Handicap** (valide/non valide)
- **Origine** (diversité ethnique et culturelle)

Dès 2006, Ethias a adopté une charte de diversité interne. En 2007, la démarche a valu à l'entreprise un label Diversité. Des actions en faveur de différents aspects de la diversité (genre, handicap et âge) ont régulièrement été mises en place.

En 2019, Ethias a entamé une nouvelle démarche avec le projet Diversity Bridges, axé sur l'origine, ainsi que de nombreuses actions concrètes en matière de diversité sous ses autres formes.

Genre (homme/femme)

Charte Women in finance

De plus en plus d'entreprises prennent conscience de la plus-value du talent féminin au travail. C'est une richesse qui se manifeste dans les bons résultats des entreprises. On parle d'ailleurs davantage d'égalité des résultats. C'est pourquoi le secteur financier veut redoubler d'efforts pour promouvoir l'égalité des sexes.

La charte Women in Finance est une initiative du secteur financier (Forum financier belge) et de différentes institutions. Le rassemblement d'organisations financières permet de promouvoir la mixité des sexes et de partager des bonnes pratiques.

Le 17 juin, les entreprises financières belges ont signé cette charte. Ethias, en tant qu'assureur socialement responsable, faisait évidemment partie des signataires.

Âge (dynamique intergénérationnelle)

La moyenne d'âge chez Ethias est de 45.3 ans et chaque collaborateur est encouragé à travailler plus longtemps.

Formations « travailler plus longtemps, un défi »

Afin de soutenir au mieux les collaborateurs tout au long de leur carrière, les Ressources Humaines ont mis en place des formations individuelles destinées aux plus de 45 ans. La réflexion menée durant ces sessions aide les personnes à mesurer si elles sont satisfaites de leur poste actuel, si elles souhaitent relever un défi supplémentaire dans un autre service ou un accompagnement spécifique.

Un coach externe a aidé les participants à se poser les bonnes questions et à trouver les meilleures réponses possibles, en petits groupes. L'accent était mis sur ce que la personne elle-même peut faire pour évoluer en tant que collaborateur au sein d'Ethias.

KPI : 24 collaborateurs se sont inscrits à la formation, qui se poursuit en 2020

KPI : 95 collaborateurs ont suivi le workshop 45+

YouthStart

YouthStart est une asbl qui stimule la confiance en soi auprès des jeunes en quête d'opportunités, leur offre la possibilité de concrétiser leurs rêves et favorise leur insertion professionnelle. Chaque jeune doit élaborer son propre plan d'affaires et le présenter lors d'une journée de certification. Des formateurs, issus du monde de l'entreprise et désireux de transmettre leur passion ainsi que leur expérience, les accompagnent tout au long du processus. En 2018, Ethias a conclu un partenariat avec YouthStart pour une période de trois ans

KPI : Grâce à l'implication du personnel, deux certifications de jeunes talents ont été organisées chez Ethias, à Liège et à Hasselt

KPI : Des collaborateurs Ethias ont également siégé dans le jury des journées de certification d'autres entreprises

Handicap (valide/non valide)

Sur nos 37 bureaux régionaux, 32 sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (26 sont spécialement aménagés et 6 sont équipés d'une rampe d'accès ou d'un ascenseur).

Un accueil personnalisé est le premier service à rendre aux personnes en situation de handicap :

- Attitude et comportements généraux : politesse, écoute, bienveillance, (par exemple : mettre un carnet et un bic à disposition des personnes malentendantes).
- Mobilité : espaces de circulation larges et dépourvus de tout obstacle.
- Aménagement des locaux : sièges, éclairages, portiques, sanitaires, etc.

Origine (diversité ethnique et culturelle)

Diversity Bridges

En 2019, avec le feu vert de son Comité d'éthique, Ethias a répondu à l'invitation de l'ASBL « Pour la solidarité » en participant à un Hackathon autour de la Diversité ; le thème choisi en était l'origine. Cette participation a mené à la mise en place d'un groupe de travail qui a lancé plusieurs actions concrètes en la matière.

Lutte contre les préjugés

563 collaborateurs ont participé à un quiz qui avait pour but de faire tomber un certain nombre de préjugés et éveiller à la diversité de notre monde. Les gagnants ont reçu un test ADN pour découvrir et partager leurs origines afin de lutter contre les préjugés.

Au travers de différents projets de parrainage et de mentoring, Ethias participe à l'insertion sociale et professionnelle de personnes plus fragilisées, qu'elles soient issues de l'immigration ou en situation précaire.

Duo for a job

Agé de plus de 50 ans, chaque mentor guide et conseille un jeune dans sa recherche d'emploi, tout en lui faisant bénéficier de son expérience professionnelle. La dimension interculturelle et intergénérationnelle de ce mentoring est une de ses richesses.

KPI : 4 duos ont été formés en 2019

KPI : 3 jeunes sur 4 décrochent un emploi, un stage ou une formation à l'issue du Duo

Be Face

Chaque mentor accompagne un étudiant ou un demandeur d'emploi dans son parcours de développement, tout en le préparant au monde du travail. Des sessions de sensibilisation à l'assurance familiale et à l'assurance habitation y ont également été prodiguées par Ethias.

KPI : 14 nouveaux candidats mentors ont répondu à l'appel d'Ethias en 2019

Mentor2Work

Il s'agit d'un projet d'emploi du Forum des minorités en Flandre qui met en relation des demandeurs d'emploi, qualifiés ou expérimentés et issus de l'immigration, avec des mentors..

KPI : 3 collaborateurs ont été formés et sont devenus 'Mentor2Work'

Ethias propose différents stages aux étudiants en bachelier et en master. Elle offre également des stages aux étudiants issus de l'enseignement secondaire spécialisé flamand (Buso) et du professionnel spécialisé.

L'Amicale

Active depuis 1959, l'Amicale du personnel d'Ethias compte 6 500 membres, collègues actifs ou retraités ainsi que leurs partenaires et leurs enfants. En 2019, elle a célébré les 60 ans de sa fondation.

L'Amicale a pour objectifs principaux d'entreprendre des actions d'intérêt collectif, de jouer un rôle social, de proposer un volet culturel et sportif ainsi que de renforcer le lien entre les membres et Ethias, chacun participant ainsi plus étroitement à son essor.

PROFITABILITY (NOS ACTIVITÉS AU SERVICE DE NOS CLIENTS)

Assurances : produits & services

Les ambitions d'Ethias : avoir un impact positif sur la société belge, contribuer à une Belgique plus verte et influencer les comportements sociétaux en matière de mobilité.

- Quotidiennement, **Ethias accompagne l'ère de la transition énergétique et récompense les comportements responsables à travers tous ses produits d'assurance** (de la mobilité à la santé en passant par l'habitation) ainsi que via ses services. Citons pour illustrer : L'assurance « moins de 10 000 km » ;
- Le tarif spécifique pour les véhicules verts ;
- L'offre spécifique « Ethias Young Drivers »
- La mobilité douce couverte gratuitement dans l'assurance Familiale ;
- Ou encore la couverture automatique des éco-installations (panneaux solaires, panneaux photovoltaïques, pompe à chaleur, etc.) comprise dans l'assurance Habitation.

2019 a été, à nouveau, une année dynamique pour notre RSE, riche en nouveaux produits et services :

- **Action mobilité verte**
Si, la voiture électrique rencontre de plus en plus de succès, elle reste chère à l'achat. Afin d'accompagner le consommateur dans cette démarche, Ethias a lancé une campagne promouvant les « voitures vertes » d'octobre à fin novembre 2019. Notre action promotionnelle offrait 2 mois gratuits d'assurance Auto pour les voitures électriques ou hybrides dont les émissions de CO2 sont limitées à 100 g/km.
- **Bike & More : « Produit de l'année 2019 »**
Bike & More, c'est l'assurance pour les vélos et les nouveaux moyens de mobilité douce - trottinette, hoverboard, segway, skateboard, etc. - conçue par et pour leurs utilisateurs. Sur la base d'une étude réalisée par la société indépendante Nielsen, elle a été élue « produit de l'année 2019 ». Ce trophée ainsi que son succès commercial démontrent la pertinence de notre démarche innovante.
- **Assistance pour tous les véhicules en faveur de la mobilité**
Nous offrons depuis de nombreuses années une couverture assistance pour les motos, les voitures et les camionnettes. En 2018, avec le lancement de Bike & More, elle s'est élargie aux vélos et aux nouveaux engins de déplacement. Depuis octobre 2019, les cyclomoteurs sont repris dans l'Assistance Car & Family.
- **Nouveau produit Assurance Aide Juridique**
Depuis le mois de décembre, Ethias offre un nouveau produit Assurance Aide Juridique, conforme à la « Loi Geens » entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2019. L'objectif de cette loi est de rendre l'assurance « Protection Juridique » plus accessible en élargissant ses garanties. De plus, la prime est fiscalement déductible.
- **Assurance Soins de santé**
Début 2019, Ethias a commercialisé une nouvelle offre Soins de santé, alliant à la fois garanties et services innovants pour répondre aux attentes les plus exigeantes de nos assurés, tout en leur procurant tranquillité et sérénité même lorsqu'ils traversent une épreuve. Citons, par exemple, l'enveloppe de 500 € pour des services divers ou produits esthétiques dont un assuré dispose en cas d'hospitalisation pour maladies graves. Grâce au partenariat avec la plateforme d'économie collaborative ListMinut, Ethias propose aux particuliers de trouver une personne de confiance, près de chez eux, pour effectuer diverses tâches. Ce partenariat permet aux patients de réduire le coût des services et, donc, d'optimiser l'enveloppe disponible.

Promouvoir et encourager la mobilité alternative

En 2019, Ethias a lancé l'assurance Mobility & More à destination de ses clients B2B. Cette nouvelle assurance garantit la mobilité multimodale des collaborateurs d'une entreprise (preneuse d'assurance) lors de leurs trajets professionnels quotidiens (trajets domicile – lieu de travail et déplacements professionnels).

Sont couvertes les garanties Assistance (dépannage – remboursement des frais de transport dans certains cas de défaillance des transports publics), Omnium, Accidents corporels, Responsabilité Civile, Protection Juridique et Vol, Incendie ou encore Dégâts matériels pour les objets personnels. Les voitures ne sont assurées que s'il s'agit de voitures partagées ou en cas de grève/défaillance des transports publics.

Là où le champ d'application des polices d'assurances traditionnelles souscrites pour les divers moyens de transport s'arrête, « Mobility & More » prend le relais pour **promouvoir une mobilité alternative et encourager les collaborateurs de nos clients à utiliser d'autres moyens de transport que la voiture**, tout en leur offrant une couverture complète en cas de problème.

Prévention & gestion des risques

La protection de la santé, l'intégrité physique des personnes et la préservation des biens des clients sont au cœur de nos métiers.

C'est pourquoi, au-delà de l'indemnisation, Ethias engage de multiples actions de prévention et d'accompagnement :

- Conseils
- Outils
- Applications
- Formations
- Appui psychologique préventif
- Réinsertion professionnelle

Nos services Prévention

Sécurité des aires de jeux

Formation, sensibilisation ainsi que mise à disposition de fiches d'analyses et d'études permettant aux gestionnaires d'aires de jeux de procéder à leur sécurisation.

Sensibilisation à la conduite préventive

Formations de sensibilisation à la conduite préventive de véhicules d'urgence en collaboration avec la Croix-Rouge. Pour les Zones de secours et les Zones de police : formations de conduite prioritaire, permettant au personnel d'intervention d'assurer leurs missions en toute sécurité.

IRM Prévention

Service gratuit d'alertes et de prévention des principaux risques météorologiques (tempêtes, chutes de neige, verglas, orages ...) à destination des administrations locales. Cela comprend aussi des conseils et astuces pour une protection optimale face à ces risques.

Ethias Prevention Reporter

Application qui offre une assistance digitale en vue d'améliorer le reporting en prévention (géolocalisation, classification des risques et des sinistres, dictaphone et système de reconnaissance vocale, prise de photos et de vidéos...).

Fleet Reporting

Outil analytique sur les sinistres d'une flotte auto qui permet de conscientiser les responsables fleet ainsi que les bénéficiaires d'un véhicule et de mettre en place une politique en prévention adaptée.

Documentation en ligne

Mise à disposition des Collectivités de magazines en ligne, de fiches infos, d'un blog prévention (www.ethias.be/blog-fr), de vidéos de sensibilisation et de témoignages de clients. Ceci contribue à créer un lien direct avec les assurés, tout en restant à l'écoute de leurs besoins.

Accompagnement personnalisé

Ethias propose également un **accompagnement personnalisé par des experts en prévention** dans différents domaines comme :

- la protection des personnes (accidents du travail, bien-être au travail, accidents scolaires...);
- la protection des biens et des services (auto, vol, incendie, inondations...);
- la protection des informations.

Accompagnement des victimes d'accident grave

Les dossiers sinistres caractérisés par des lésions corporelles graves ou un décès nécessitent une approche plus personnalisée et plus humaine. Grâce au développement du **Case Management** et à la création de la fonction de Case Manager dans les services sinistres d'Ethias, nous avons pu apporter une attention toute particulière à cette approche. Ceci, avec des effets positifs tant pour les victimes que pour l'assureur puisqu'elle facilite les règlements de sinistre à l'amiable, fait avancer le dossier et permet de maintenir les frais sous contrôle.

La victime et ses proches sont au centre des préoccupations tout au long de la gestion du dossier.

Effectivement, que ce soit par téléphone ou via une visite au domicile, le Case Manager écoute, fait preuve d'empathie et fournit des informations personnalisées.

**KPI : En 2019, près de 140 personnes ont eu un échange direct avec notre Case Manager.
Une approche humaine et constructive appréciée par les victimes.**

Le projet « **Réintégration après un accident du travail** » est une autre forme de Case Management qu'Ethias a mise en place. En matière de gestion des Ressources Humaines, pouvoir réinsérer professionnellement un travailleur victime d'un accident est primordial car cela lui offre la perspective d'avenir la plus optimale. C'est pourquoi, en collaboration avec des organisations spécialisées, Ethias accompagne la victime dans son chemin vers la réinsertion professionnelle en déterminant ensemble ce qu'elle peut faire, ce dont elle a envie et ce qu'elle doit faire pour y parvenir. Devenant ainsi partenaire de l'assureur, tous deux n'ont plus qu'**un seul objectif** : un règlement de sinistre adéquat avec une réintégration optimale.

Unique sur le marché belge, cette procédure de réinsertion professionnelle a remporté le Trophée Decavi 2019 de la meilleure assurance « Accidents du Travail ».

Au service des Clients

Proximité d'Ethias auprès de ses clients

La force d'Ethias se traduit dans la proximité qu'elle entretient au quotidien avec ses assurés B2C et B2B.

Elle se concrétise autour de 3 attributs fondamentaux consacrant une expérience client unique : Simple – Efficace – Humain.

Cette expérience se vit au travers de la force du modèle Omnichannel où les assurés peuvent toujours choisir la manière dont ils vont entrer en contact avec la compagnie :

- 37 bureaux couvrant toute la Belgique ;
- 2 Customers Centers ;
- 2 Call Centers sinistres ;
- 68 commerciaux au service des Collectivités publiques, du secteur privé et des courtiers partenaires ;
- 1 site Web ;
- 1 assistant virtuel : Mathias ;
- 1 application mobile de déclaration de sinistres ;
- 4 réseaux sociaux.

À mi-chemin entre le digital et le contact humain, Ethias a ainsi opté pour le meilleur des deux mondes avec une approche « phygitale ».

Sourire assuré

100 ans déjà qu'Ethias fait vivre les Belges plus longtemps en rendant l'assurance, et tout ce qui tourne autour, beaucoup plus simple et plus efficace.



Le monde des assurances est régulièrement perçu comme un mal nécessaire, associé à des expériences pénibles. Ce sont souvent des événements de la vie qui ôtent le sourire des visages : un accident, des dégâts suite à un orage, une panne pendant les vacances, etc. Sans parler de la paperasse administrative qui va de pair... C'est là qu'Ethias tient sa promesse : mettre tout en œuvre pour redonner le sourire aux gens, quoi qu'il leur soit arrivé.

Ethias, sourire assuré

Bien plus qu'une nouvelle signature, c'est un message adressé à tous les collaborateurs d'Ethias, ainsi qu'à tous les Belges : nous voulons voir nos clients vivre et embrasser l'avenir avec le sourire aux lèvres. Un message plein d'optimisme dans un contexte où règnent parfois trop d'angoisse, de doute et d'incertitude.

Satisfaction

Ethias a identifié trois grandes tendances dans les **nouveaux besoins clients** :

- **Personnalisation** : les clients souhaitent des contrats « sur mesure » qui correspondent exactement à leurs besoins spécifiques. Cette personnalisation de l'offre permet aussi un rapport qualité-prix optimal.
- **Relation de confiance** : les clients souhaitent que leur assureur apprenne réellement à les connaître, qu'il développe une relation de confiance privilégiée.
- **Digital** : les clients sont en demande d'outils digitaux performants, qui offrent plus de simplicité, d'efficacité et de transparence.

Au niveau des clients B2C¹

- L'étude NPS menée en 2019 montre un taux de satisfaction générale envers Ethias de 93 %.
- Après avoir été en contact avec Ethias, plus de 2 clients sur 3 nous recommanderaient à leur famille et à leurs proches.

Au niveau des clients B2B²

Ethias est perçue comme un acteur facilement accessible, orienté solutions et offrant un service efficace. L'aspect relationnel, notamment grâce à notre réseau d'inspecteurs, constitue également l'une de nos plus grandes forces. Enfin, notre identité et ancrage belges sont mis en avant et appréciés par nos clients.

- La satisfaction générale de nos clients est également très élevée (96 %).
- 9 clients sur 10 considèrent Ethias comme leur partenaire privilégié dans le domaine de l'assurance.

Digital

Pour être toujours plus disponible, grâce au digital, nous offrons à nos affiliés un autre canal d'interaction avec Ethias.

Dès que l'assuré en éprouve le besoin - qu'il soit dans son fauteuil, dans les transports en commun ou au travail - il peut contacter Ethias au travers de ses services digitaux. Ils lui permettent d'obtenir **facilement** de l'aide ou des renseignements, de souscrire **aisément** et **directement** des contrats d'assurance en ligne ainsi que d'être informé **à tout moment** de l'évolution de ses sinistres.

¹ Ces indicateurs sont issus du projet NPS (Net Promoter Score), outil mis en place en 2014 et qui permet de mesurer le taux de satisfaction et de recommandation des particuliers (clients & prospects) ayant eu un contact avec Ethias. Échantillon 2019 : 20 342 clients.

² Ces indicateurs sont issus de l'étude « Satisfaction & Moments of Truth » menée au sein des Collectivités, étude mise en place en 2011 et renouvelée tous les 2-3 ans. Échantillon 2019 : 236 clients B2B.



Ethias a été élu meilleur « Assureur digital » par Decavi

Seul assureur, à ce jour, à proposer plus de 20 assurances différentes en ligne, dont 11 peuvent être souscrites et payées directement. Ethias présente une offre digitale riche et efficace pour les clients

Fidèle à sa position de numéro 1 des ventes d'assurance en ligne en Belgique, Ethias innove en permanence dans le domaine.

Chaque année, de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux services sont ainsi proposés pour faciliter la vie du client. En voici quelques récents exemples:

- Le **tout nouvel Espace Client**, lancé en 2018, dont l'accès a été facilité et la navigation fluidifiée. Il permet notamment d'introduire des déclarations de sinistres, d'obtenir des duplicatas (carte verte, contrat...) et des attestations (de sinistres, RC locative...), de gérer les factures, de prendre rendez-vous en bureau ou en agence... Bref, il est la nouvelle pierre angulaire de nos services digitaux et s'ajoute à nos réseaux physiques, Customer Centers et Bureaux.
- En 2019, **Myclaims AT** est venu enrichir l'Espace Client. A tout moment, il offre aux victimes d'un accident du travail, assurées auprès d'Ethias, un accès en ligne à leurs sinistres. Elles peuvent y suivre de manière digitale l'évolution de leur dossier, gérer et contrôler le paiement des indemnités qui leur sont versées ainsi qu'échanger avec Ethias. Cet espace permet également aux victimes d'envoyer les documents nécessaires au suivi du dossier ou de recevoir les documents souhaités.
- **MyEthias Soins de santé**, lancé en 2017, fait désormais partie intégrante de l'Espace Client. Il s'agit d'une plateforme en ligne qui permet à tous les bénéficiaires d'une assurance hospitalisation, individuelle ou collective, de suivre et de gérer leurs dossiers Soins de santé.
- Côté B2B, **Ethias Connect** permet un accès encore plus sécurisé à la gestion des contrats collectifs et l'application de facturation permet de consulter et de gérer les factures.
- **AssurPharma** permet la transmission électronique des frais pharmaceutiques, aussi bien pour des dossiers Soins de santé qu'Accidents du travail. Fruit d'un partenariat entre les assureurs et les pharmaciens, AssurPharma facilite la vie des usagers.
- **AssurKINE** est un système de tiers payant, lancé en 2017, pour les soins de kinésithérapie en cas d'accidents du travail.
- **Ethias Pension Corner** est une plateforme en ligne spécialisée dans l'information sur les pensions.

Lancement d'AutoMobileFriendly

En 2019, nous avons développé ce nouveau flux web simplifié et « mobile first » permettant d'obtenir simplement et rapidement un devis d'assurance pour sa voiture. Notre offre digitale permet également de souscrire de manière simple, rapide et conviviale un contrat automobile, tant sur smartphone que sur ordinateur. Ainsi, sur la même plateforme, le client peut obtenir son offre, souscrire un contrat, immatriculer son nouveau véhicule, payer sa 1^{ère} facture et obtenir de la DIV son numéro de plaque par SMS.

Ethias met l'expérience client au centre de ses préoccupations. Le digital est une opportunité pour sans cesse améliorer et étoffer notre gamme de produits et services, tout en restant en adéquation avec les attentes et besoins de notre clientèle (Simple – Efficace – Humain).

Voici nos **11 produits d'assurance pouvant être totalement souscrits en ligne, paiement inclus** :

- Ethias Assistance Family
- Ethias Assistance Car & Family
- Ethias Assurance Habitation
- Ethias Assurance Locataire
- Ethias Starter Pack (Habitation + Familiale)
- Ethias RC Familiale
- Ethias Annulation Voyage Annuelle
- Ethias Annulation Voyage Temporaire
- Ethias Assurance Tous Risques Bagages
- Ethias Assurance Digitale Omnium
- Ethias Assurance Auto (picto « new 2019 »)

Historique

- **1996** — Premier site Internet (statique)
- **1997** — Création de l'extranet
- **2000** — Devis & demandes de contrats en ligne
- **2002** — MyEthias
- **2003** — Award du meilleur site d'e-commerce
- **2005** — Déclaration de sinistres Auto
- **2006** — Nouveau site 4 en 1
- **2007** — Déclaration de sinistres incendie
- **2008** — Mathias, assistant virtuel
- **2010** — Mon site Ethias, personnalisation
- **2012** — Nouveau MyEthias
- **2013** — App 24/7
- **2015** — Nouveau site avec souscription et paiement en ligne
- **2015** — Live Chat sur nos sites internet
- **2016** — Prise de rendez-vous en ligne
- **2016** — Live Chat sur nos réseaux sociaux
- **2017** — MyEthias Soins de santé
- **2017** — AssurPharma et AssurKINE
- **2018** — Espace Client & e-billing
- **2019** — Auto : Devis, souscription, immatriculation et paiement en ligne

Gestion des plaintes

Ethias se conforme au code de conduite Assuralia en matière de gestion des plaintes.

Chaque intéressé - qu'il s'agisse d'un candidat preneur d'assurance, d'un preneur d'assurance, d'un assuré, d'un bénéficiaire ou d'un tiers lésé - peut adresser son mécontentement concernant un contrat ou un service d'assurance.

Les plaintes peuvent être introduites :

- via le formulaire en ligne ;
- par e-mail ;
- par courrier postal.

Un correspondant Plaintes indépendant examinera le dossier en toute objectivité et répondra au plaignant dans les 20 jours ouvrables de la réception de la plainte. S'il n'est pas possible de respecter ce délai, le plaignant recevra un courrier circonstancié.

Un rapport annuel sur la gestion des plaintes est réalisé chaque année.

Le nombre de plaintes adressées à notre **service de plaintes interne** a augmenté ces dernières années.

Plaintes introduites

- **2016** : 1 574
- **2017** : 1 348
- **2018** : 1 512
- **2019** : 1 791

Sponsoring et partenariat

Étant l'un des principaux assureurs du pays, Ethias s'investit dans la société en s'associant à bon nombre de partenaires avec qui elle partage ses valeurs.

Ethias sponsorise via des apports financiers et/ou via un soutien publicitaire au travers de ses propres canaux de communication. **En tant que sponsor, elle s'implique activement dans chaque projet soutenu.**

Elle est un sponsor actif dans 3 domaines :

- **Le sport** : via les fédérations sportives et coupoles d'organisations sportives ;
- **La culture** : via des festivals de musique et acteurs culturels importants ;
- **La responsabilité sociétale** : via des projets et organisations à dimension citoyenne et durable.

Ainsi, Ethias soutient par exemple :

- **Plus d'une vingtaine de fédérations sportives** : tennis, volley, handball, golf, judo... ainsi que des coupoles institutionnelles (Sport Vlaanderen, Adeps, ISB, AES et AISF).
- **Des festivals de musique** : Brussels Summer festival, Pukkelpop, Fiesta City, Gent Jazz festival, Cactus festival, Dranouter festival.
- **Des acteurs culturels majeurs** : l'Opéra Royal de Wallonie, le Zomeropera, le Belgian National Orchestra, l'Orchestre Philharmonique Royal de Liège.
- **Des actions de prévention** initiées, entre autres, par la Vlaamse Stichting Verkeerskunde, Route2School, Verkeersveilig West-Vlaanderen, la Croix-Rouge de Belgique, Fédémot, l'Apper, l'Agence Wallonne pour la Sécurité Routière ou encore Houtopia.
- L'asbl **Article 27** : qui facilite l'accès à la culture de personnes en situation sociale ou économique difficile.
- **Mnema, la cité Miroir** : un centre d'éducation à la tolérance et à la citoyenneté.
- L'asbl **Creccide** : le Carrefour régional et communautaire de citoyenneté et de démocratie.

Ethias exclut tout sponsoring aux organisations qui pourraient associer son nom au dopage, à la corruption, à la violence, au racisme, à l'incitation à la haine, à la dépendance, à la discrimination sur la base de la race, du sexe, de l'âge, de l'orientation sexuelle ou de la conviction (par exemple : homophobie, antisémitisme, islamophobie...). Elle exclut également toutes les organisations contraires à la morale ou à l'ordre public.

Les partenaires sportifs, culturels et sociétaux d'Ethias partagent ses valeurs : humain, engagement, satisfaction du client, enthousiasme.

Blue-bike

Initié il y a 4 ans déjà, le partenariat avec Blue-bike a été tout naturellement renouvelé fin 2019 pour 3 ans.

La collaboration est en effet une réussite sur plusieurs plans et les résultats 2019 en sont une belle illustration :

- **5 nouveaux points vélo** ont été inaugurés
- **277 000 trajets effectués**, soit une croissance de 24 % par rapport à 2018
- **le cap du million de trajets effectués a été franchi**
- **20 000 membres** fin 2019
- Et grâce à la croissance de l'offre, un taux de disponibilité de 99 %

Dès l'an prochain, l'accent sera mis sur l'approche multimodale. Le vélo de location y jouera un rôle important. La collaboration avec les villes et communes, acteurs actifs dans la structuration des transports (vervoersregio's) sera également intensifiée.

Blue-bike poursuivra également la digitalisation de ses services, une autre opportunité pour les utilisateurs parmi lesquels les clients Ethias.

Pour Blue-bike, 2020 sera une année charnière, avec comme ambition un positionnement de référence en Belgique en matière de système de vélos partagés.

Finances investisseur responsable ?

Dans ses investissements financiers, Ethias a le devoir d'agir dans l'intérêt à long terme de ses assurés.

Cette vision à long terme est capitale dans la gestion de dossiers comme les pensions légales et complémentaires. Tous les investissements (sauf les investissements dans des fonds externes non gérés par Ethias) sont régis par le code d'investissement éthique.

La politique d'investissement responsable d'Ethias se base sur **deux piliers** :

- l'exclusion d'investissements dans des entreprises et des pays (pour les obligations gouvernementales) en **fonction de critères sociaux, environnementaux et de gouvernance** ;
- l'investissement à impact **environnemental, social et sociétal**.

Le code d'investissement éthique

Ce code existe depuis 2005 et est revu annuellement depuis 2012 avec l'aide d'un partenaire externe. Il reprend une liste d'investissements interdits qui a été validée par le Comité d'investissement éthique et par le Comité de direction d'Ethias. Il constitue un atout vis-à-vis des assurés et s'applique à l'ensemble des investissements directs d'Ethias. La méthodologie et la portée du code sont en évolution continue afin de suivre les tendances sociétales.

Depuis 2017, Ethias exclut de ses investissements le charbon thermique, qui est l'énergie fossile qui contribue le plus au réchauffement climatique et, depuis 2019, elle exclut également le tabac et étend l'interdiction portant sur l'armement à la production d'armes conventionnelles.

Le code d'investissement éthique se compose de deux listes noires d'investissements interdits : l'une pour les actions et obligations d'entreprises, l'autre pour les obligations gouvernementales.

- **Liste noire « entreprises »** : elle reprend les entreprises qui ne sont pas alignées avec les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies qui concernent les droits de l'homme, le droit du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption et/ou qui sont impliquées dans l'armement (controversé et/ou conventionnel) et/ou dans le charbon thermique et/ou dans le tabac.
- **Liste noire « pays »** : deux notions sont retenues pour les obligations gouvernementales.
 - Les pays à **fiscalité avantageuse** telle que visée dans le Code des impôts sur les revenus 1992.
 - Les pays les moins bien notés sur la base des **dimensions environnementale, sociale et de gouvernance** comme définis par l'agence de notation extra-financière Vigeo Eiris (les moins respectueux des normes internationales en matière de droits de l'homme, de droit des travailleurs et de la protection de l'environnement).

Pour la version 2020 de son code d'investissement, Ethias a décidé de se conformer aux critères d'exclusion repris dans la norme « [Towards sustainability](#) » développée à l'initiative de [Febelfin](#) pour les produits financiers socialement responsables et durables, et de participer aux efforts de prévention du réchauffement climatique. Concrètement, Ethias n'investira plus dans les entreprises qui émettent trop de gaz à effet de serre, les entreprises actives dans l'extraction de pétrole et gaz conventionnels (énergies fossiles) et non conventionnels (sables et schistes bitumeux) ainsi que dans la production d'électricité non durable. Ces initiatives sont en ligne avec le « Green Deal » européen présenté en décembre par la Commission européenne. Ce deal doit pousser l'Europe vers un mode de fonctionnement plus vert et en faire un continent précurseur sur le plan de la lutte contre le réchauffement climatique.

Investissements responsables

Ethias revendique son appartenance à l'économie sociale et apporte son soutien à des structures d'accueil, des fonds d'économie sociale (Netwerk Rentevrij, Carolidaire), des fonds pour la recherche scientifique, etc.

Ethias détient des participations financières dans ces différents domaines : sociétés de prêts sociaux, sociétés de logement, organismes de microfinancement (Incofin, Impulse Microfinance), soutien actif aux associations et des organismes de finance alternative. Elle a également noué des liens privilégiés avec des entreprises de ce secteur.

Voici une liste non exhaustive des produits financiers et des participations financières dans lesquels Ethias est partie prenante :

Via le Fonds Global 21 Ethical

Le fonds multi-collectivités **Ethias Global 21 Ethical** est destiné à la gestion des réserves d'assurances pensions et d'assurances de groupe. Il porte le label **Ethibel Excellence**. Ce fonds est doté de deux mécanismes solidaires, au profit du **Réseau Financité** et de **Fairfin**. Selon le choix du client, Ethias reverse à l'un de ces partenaires 0,05 % du capital moyen investi dans le fonds en fin d'année. L'affilié qui le souhaite peut également rétrocéder tout ou partie de son rendement à l'association de son choix.

Via des participations financières Impulse Microfinance Investment Fund : 1^{er} fonds d'investissement privé belge spécialisé en microfinance.

- **Triodos** : Ethias est détenteur de certificats d'actions Triodos afin de soutenir la mission de cette banque éthique et durable.
- **Epimède** : ce fonds a pour vocation d'investir dans le capital privé, non coté, de PME technologiques à potentiel de croissance. Les secteurs privilégiés concernent les sciences de la vie (biologie, biotechnologie, technologie médicale), les sciences de l'ingénieur (nouvelles technologies de l'information et de la communication, les technologies propres) et les services aux entreprises.
- **Belgian Growth Fund** : ce fonds vise à renforcer la capacité financière des entreprises belges à potentiel de croissance et ainsi soutenir l'économie locale. Ces entreprises, garantes d'un pouvoir important d'innovation et d'emplois supplémentaires, pourront ainsi rester sur le territoire belge.

Via des investissements à plus-value sociétale

- **Hôpitaux et maisons de repos** : Ethias soutient un grand nombre d'établissements, comme les centres de psychiatrie et de révalidation pour personnes âgées, les centres de recherche.
- **Recherche scientifique** : (fonds d'universités, spin-offs) via notamment son partenariat dans le fonds de venture capital Qbic Feeder Fund.

- **Gimv Health & Care Fund** : Ethias est partenaire stratégique de ce fonds. Il met l'accent sur les entreprises actives dans les secteurs des « Health & Care Services » (services de santé et soins médicaux) et de la Medtech (technologie médicale) et investit dans des concepts de soins innovants au sein de ces secteurs. De cette manière, ce fonds collabore à la recherche d'une réponse à un certain nombre de défis auxquels notre société est confrontée : le vieillissement de la population, l'accroissement des maladies chroniques, l'augmentation des frais en soins de santé et le nombre croissant des demandes d'information de qualité émanant des patients.

Via des investissements à impact environnemental

En tant qu'investisseur responsable, il est de notre devoir de jouer un rôle dans le financement de la transition énergétique vers une économie bas-carbone.

Green bonds et fonds d'infrastructure

Les « green bonds » ou obligations « vertes » sont des obligations émises par une entreprise ou une entité publique (agence internationale, État, collectivité locale...) pour financer des projets, des actifs ou des activités ayant un bénéfice environnemental. Sur l'année 2019, Ethias a investi un montant de 96 millions en green bonds, soit une augmentation de 86 % par rapport à 2018.

Ethias détient également des parts de fonds en infrastructure qui investissent notamment dans les énergies renouvelables (éolien, solaire, biomasse), les transports publics, l'efficacité énergétique...

Via des investissements dans l'immobilier passif et durable

- **Stationstraat 51** (Malines) : investissement dans un bâtiment de bureaux 100 % passif. S'agissant du premier immeuble 100 % passif en Belgique, cet ancien bâtiment de la RTT des années 50 fait figure de précurseur en technologies de rénovation durable.
- **Archives de l'État** (Namur et Gand) : Ethias est propriétaire des bâtiments des Archives de l'État à Namur et à Gand. Construits (pour par ?) la Régie des Bâtiments, ces deux nouveaux ensembles respectent les plus hautes normes de qualité environnementale. Le bâtiment de Namur a reçu un certificat Valideo.
- Le nouveau siège de **BDO** (Luxembourg) : Ethias a investi dans un immeuble de bureaux luxembourgeois qui a reçu en 2015 l'« Interim Certificate – Design Stage BREEAM ». Il a été décidé de prolonger la mission certificative pour obtenir le certificat BREEAM « Post Construction » en 2016. Le certificat final de l'immeuble a été reçu avec la mention « very good » (Rénovation).
- **NAOS** (Luxembourg) : Le certificat BREEAM « Excellent » a été obtenu fin 2018 qui couvre le « design stage » de cet immeuble de bureau au Grand-Duché du Luxembourg, donc la conception. L'évaluation « post-construction » est en cours.

Ethias a décidé de devenir en 2020 signataire des UN PRI (United Nations Principles for Responsible Investments). Ces Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) ont été développés par des investisseurs sous la conduite des Nations Unies en 2006. Il s'agit d'un engagement volontaire qui incite les investisseurs à intégrer les problématiques Environnementale, Sociale et de Gouvernance (ESG) dans la gestion de leurs portefeuilles.

PLANET (L'ENVIRONNEMENT)

C'est sans hésiter que notre CEO, Philippe Lallemand, a accepté de soutenir la campagne "Sign for my Future" en devenant ambassadeur de cette action qui a pour objectif de mettre en œuvre une politique climatique forte et à long terme.



Gouvernance environnementale

Même si les activités de services d'Ethias ne semblent pas en soi polluantes, l'entreprise et ses collaborateurs représentent tout de même un « impact environnemental » à travers leurs déplacements, leurs consommations énergétiques, les émissions de déchets, de CO2 ou encore la consommation d'eau et de papier.

Ethias a pris les devants et a décidé de quantifier son impact écologique pour mieux le réduire grâce à de nombreuses actions de terrain.

Depuis 2009, Ethias a instauré une politique résolue dans les 4 domaines suivants :

1. Mobilité
2. Réduction des émissions de CO₂
3. Réduction des déchets
4. Fournisseurs et achats responsables

Mobilité

Un centenaire sur le thème de la mobilité du futur

En 2019, Ethias célébrait ses 100 ans d'existence. Pour marquer cet événement, plutôt rare dans le paysage économique belge, Ethias a choisi d'axer les célébrations de son premier centenaire autour d'une thématique qui lui est chère : la mobilité du futur.

A travers toutes les provinces de Belgique, Ethias a ainsi organisé des événements afin de promouvoir, auprès du public et des pouvoirs locaux, les avantages d'une mobilité adaptée et de présenter les solutions existantes et/ou innovantes en la matière. Pour ce faire, nous nous sommes associés aux principaux partenaires nationaux de mobilité : la SNCB, De Lijn, la STIB et le TEC.

[Logos]

Grâce à WeAreMobility (FEBIAC), notre partenaire structurel pour ces événements, nous avons initié plusieurs milliers de Belges à l'usage d'engins de mobilité innovants et contribué à les conscientiser sur la nécessité sociétale de cette transition.

KPI : 7 200 personnes ont participé à nos événements (12 dates)

Une politique de mobilité pour les collaborateurs

Ethias s'est engagée publiquement sur cette thématique car elle est convaincue qu'elle revêt un caractère crucial pour l'avenir de notre société, mais aussi car elle se positionne comme une pionnière en la matière. En effet, l'entreprise se prévaut depuis de nombreuses années d'une politique dynamique et volontariste en matière de déplacements qui mise sur une mobilité intelligente et plus respectueuse de l'environnement, en utilisant les outils publics et les engins de mobilité douce pour améliorer les déplacements des travailleurs.

Dès 2012, Ethias est ainsi devenue une entité pilote de l'opération « Tous vélo-actifs » du SPW Mobilité, qui promeut le vélo « pour se rendre au boulot » dans les entreprises. Parallèlement, Ethias a été l'une des premières entreprises à rejoindre la cellule mobilité de l'UWE qui organise notamment la formation des Mobility Managers wallons.

Parmi les nombreuses initiatives déployées en interne, Ethias a notamment obtenu fin 2019, et ce pour la quatrième année consécutive, le **label 5 étoiles** « Tous vélo-actifs » décerné par le SPW ainsi que le badge « Parking vélo ».

Les émissions de CO2 liées aux trajets entre le domicile et le lieu de travail ont un impact environnemental particulièrement important. C'est pourquoi, Ethias encourage ses collaborateurs à poursuivre leurs efforts et à changer leurs habitudes de déplacement en favorisant également le covoiturage et l'usage des transports en commun.

KPI : En 7 ans, le nombre de cyclistes quotidiens chez Ethias a quintuplé (près de 12 % du personnel en 2019).

Chaque année en septembre, Ethias participe à la **semaine de la mobilité** et met en valeur les usagers de la mobilité douce et de la mobilité combinée (voiture + vélo, transports en commun + vélo, etc.).

En 2019

- Ethias covoiture :
Elle a soutenu des programmes de mobilité alternative issus des pouvoirs publics comme l'initiative **Covoit-stop**.
Elle a également lancé un projet de covoiturage permettant à davantage de collègues de s'y essayer, tout en bénéficiant de l'avantage fiscal. La plateforme comOn a été sélectionnée.
- Ethias à vélo :
 - Depuis 2014, Ethias met à disposition de ses collaborateurs, pour leurs déplacements personnels (temps de midi, après le travail), une flotte de 10 vélos d'entreprise (dont un électrique).
 - Une station gratuite de recharge électrique pour vélos a été installée dans son parking.
 - Depuis 2015, Ethias organise le « **printemps du vélo** » et offre aux collaborateurs qui viennent travailler à vélo l'entretien et la révision gratuits de leur vélo : un geste de prévention important pour un assureur.
 - Une journée « à vélo au boulot » a été organisée au début de l'été, en collaboration avec l'Amicale du personnel et le restaurant.
- En 2019, Ethias a été invitée à présenter sa stratégie de promotion de la mobilité douce, notamment devant The Shift et devant le réseau des Mobility Managers et gestionnaires wallons de la mobilité.
- CO2
 - L'entreprise applique depuis 2008 une mesure environnementale à ses véhicules de société : un taux limite d'émission de CO2 a été fixé pour chaque catégorie de véhicules de fonction. La maîtrise des émissions carbone est un plan d'action prioritaire d'Ethias.
 - Depuis 2015, du printemps à l'automne, Ethias met en place sur son intranet « un compteur de km verts » où les cyclistes et piétons sont invités à encoder les km de parcours neutres d'empreinte carbone. En 2019, 104.378 km ont été parcourus, soit 21 tonnes de CO2 épargnées. 124 collègues se sont inscrits à l'action et, pour la première fois, Ethias a participé à un projet de reforestation : une donation pour la plantation de 3000 plants de palétuviers dans le Sud-Ouest du Bénin.
 - Un système de vidéo-conférences entre nos deux sièges permet de réduire les déplacements pour les réunions de travail.
 - Des rail pass sont mis gratuitement à la disposition du personnel pour les déplacements professionnels.

Réduction des émissions de CO2

Suite à la mesure de l'empreinte carbone par CO2logic, nous constatons une hausse de 16,5% des émissions globales d'Ethias.

	2017	2018	2019
Emissions globales d'Ethias (tonnes de CO2)	4 906	4 718	5 495

Cette hausse de nos émissions de CO2 s'explique par deux facteurs :

- d'une part, un élargissement du périmètre de notre bilan : nous avons en effet intégré dans le calcul l'usage (tant privé que professionnel) des véhicules achetés dans le cadre du plan Cafetaria qu'Ethias a lancé pour la première fois en 2019.
- D'autre part, une hausse effective des émissions de CO2 liées aux déplacements.

Ces résultats à la hausse nous confortent dans notre volonté de mettre en place un plan fort et ambitieux pour emmener Ethias vers la neutralité carbone et la nécessité de ne pas relâcher nos efforts.

Les actions entreprises en 2012-2013 perdurent en 2019 :

- Souscription de contrats de fourniture d'électricité privilégiant le **label vert « de garantie d'origine »** qui garantit la fourniture d'énergie produite par moyen hydroélectrique, éolien, de cogénération ou solaire (énergie 2030)
- **Mesure de l'empreinte carbone**, en partenariat avec la société CO2logic, donnant lieu à des suggestions d'actions en vue d'une réduction de l'empreinte. Depuis 2018, la mesure de l'empreinte carbone se fait chaque année (auparavant, tous les deux ans)
- **Partenariat avec bpost** pour la compensation en CO2 des envois postaux
- **Modernisation des équipements** de production et de gestion du chauffage/air conditionné
- **Mise en œuvre de mesures correctrices ou innovantes** afin de diminuer nos émissions (placement de modules de comptage énergétique, de détecteurs de présence).

Réduction des déchets

Si le tri des déchets commence à faire partie des habitudes de tous au niveau privé, il reste plus difficile à organiser en entreprise, et surtout à ancrer dans les mentalités. Ethias sensibilise régulièrement le personnel à la collecte et au tri des déchets.

- **Gestion des déchets, emballages et consommables usés.** En 2018, un projet pilote de collecte du papier « essuie-mains » a été mis en place. Le test s'étant avéré positif, cette collecte a été déployée pour tous en 2019 et elle a permis de supprimer un des conteneurs de déchets « tout-venant ».
- **Commande de chaises certifiées « cradle to cradle »** - Recyclage à 90 % - Certification QUALITY OFFICE.
- **Quantification de la diminution des consommations** (énergies, eau, papier, déchets) : 15,8 tonnes de papier et de carton ont été recyclées en collaboration avec l'asbl Terre.
- **Don de bureaux** à des associations caritatives et à des écoles.
- **Collecte de piles** en collaboration avec Bebat.

Fournisseurs et achats responsables

En 2017, Ethias a créé un service Procurement qui est en charge des achats de biens matériels et de services afin d'obtenir les meilleures garanties aux meilleures conditions. Une attention particulière se porte, autant que possible, sur les choix éthiques, durables et de proximité.

Ethias veille à ce que les conditions générales de tous ses bons de commande incluent 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.).

Restaurants du personnel

KPI : 125 000 repas servis de façon toujours plus responsable avec un objectif « bien-être et santé »

- **Suppression des bouteilles en verre et plastique**, remplacées par des fontaines et condiments en libre-service.
- Inscription à la Charte « **Green Deal – Cantines durables** ».
- Placement de **tables de tri** des déchets pour le débarrassage des plateaux.
- Mise en place d'une **politique « slowfood »** dans les restaurants du personnel : choix de fournisseurs de proximité adhérant à la charte de restauration Ethias et labels durables/agriculture raisonnée/bio. Cette politique a valu à Ethias une récompense « **Fairtrade@work Award** » décernée par Max Havelaar.
- Chaque année, Ethias commande un colis « **Nekto** », « **Oxygen+** » ou « **Buy-Aid** » auprès d'associations favorisant le travail adapté pour personnes présentant un handicap mental léger, moteur ou sensoriel ou des organisations comme Unicef, Child Focus. Depuis 2012, Ethias s'est associée à Unicef (aide aux enfants dans les pays en développement) dans l'action Buy-Aid Coffee Week.
- **Conseils santé** affichés quotidiennement au restaurant du personnel.
- Organisation de la **semaine « santé-bonheur »** sur le thème de la diversité (mise à l'honneur des membres de l'équipe du restaurant).

KPI : 15 000 bouteilles en plastique ont été supprimées au dernier trimestre 2019

Gestion des bâtiments

Réduction de la superficie d'occupation

Ethias a entamé en 2019 une importante démarche immobilière dans le but de réduire le nombre de m² de bureaux occupés et réduire ainsi notre empreinte carbone. 300 collègues ont été directement concernés par ce réaménagement d'espace.

KPI : Réduction de 6 500 m² – Occupation de 3 à 2 bâtiments

Cette démarche est notamment soutenue par la mise en place du Homeworking déployé en 2019 (voir partie « Réinventer les Ressources Humaines ») et qui permet une optimisation des espaces de travail.

Choix stratégique de rénovation

Les consultations d'Ethias en termes d'équipement et d'infrastructure intègrent de manière naturelle les critères environnementaux lors de la sélection de ses fournisseurs et partenaires (choix de matériel recyclable, peu consommateur d'énergie, produits écologiques et biodégradables).

Ethias a mis en place les Concept Stores, ces agences commerciales « durables » qui visent une société de proximité. Les produits utilisés pour l'ameublement et la construction ou la rénovation de ces agences sont soit des matériaux recyclés, soit des matériaux recyclables. Un contrat-cadre a été signé avec un bureau de design pour développer cet esprit environnemental.

KPI : 4 nouveaux Concept Stores ont été ouverts en 2019.

GOUVERNANCE

Intégrité

L'activité de l'entreprise s'appuie sur des valeurs fortes qui constituent le fil conducteur de son travail, de son organisation et de ses politiques.

L'intégrité est au cœur de ces valeurs et doit guider au quotidien les décisions et les actions de chacun. Cela nourrit la confiance des parties prenantes et préserve sa crédibilité et sa réputation, facteurs clés de son succès.

La politique d'intégrité reprend les règles de conduite internes et externes qui s'imposent aux collaborateurs de l'entreprise et fournit un cadre de référence pour guider chacune de leurs actions, inspirer leurs choix et faire vivre les valeurs de l'entreprise au quotidien.

Elle a été intégralement révisée en 2018 et validée par le Conseil d'administration le 24 janvier 2019. Durant cette année, elle a fait l'objet d'une campagne de sensibilisation, sous la forme d'un quiz sur l'intranet, où des mises en situation illustrant ses thèmes principaux ont été proposées et ont suscité la participation de nombreux collègues.

Pacte mondial des Nations Unies

Depuis 2006, Ethias adhère au Pacte mondial des Nations Unies et a renouvelé son adhésion en 2019. Le Pacte mondial reste totalement intégré à la stratégie de l'entreprise.

Ce Pacte définit un cadre global en termes d'éthique, de respect des droits de l'homme, respect du droit du travail et de politique environnementale.

Au quotidien, Ethias traduit ce cadre global en actions concrètes, tout en impliquant l'ensemble de ses parties prenantes et en assurant la promotion de ces valeurs. Elles sont reprises dans un tableau à la fin de ce document.

Codes

Code d'éthique sociale

Ce code rappelle les valeurs et engagements de l'entreprise, dont les principes de base de l'Organisation Internationale du Travail (O.I.T.), et prévoit la mise en place du Comité d'éthique. Dans le domaine des relations de travail, il réaffirme son attachement aux valeurs fondatrices de l'économie sociale qui entend concilier activité économique rentable et politique sociale axée sur l'être humain, à qui la primauté est accordée.

Il existe une procédure de signalement de non-conformité au code d'éthique sociale.

Valeurs fondamentales de l'entreprise reprises dans le code d'éthique sociale

- Respect de la dignité des personnes et de leur vie privée
- Liberté syndicale et droit à la négociation collective
- Interdiction, dans la relation de travail, de toute discrimination fondée sur le sexe, la race, la nationalité, les convictions (religieuses, philosophiques ou politiques) ou l'origine sociale, les caractéristiques physiques individuelles ou l'état de santé
- Égalité de traitement et égalité des chances
- Formation professionnelle et développement des qualifications des collaborateurs
- Encouragement d'une politique de communication interne
- Interdiction de harcèlement moral, de harcèlement sexuel et de toute forme de violence
- Respect des lois et des règlements, des conventions individuelles et collectives de travail
- Respect des procédures et directives de l'entreprise
- Préservation d'excellentes conditions de sécurité, d'hygiène et de bien-être au travail

Les engagements d'Ethias dans l'économie sociale

Bâtie sur des valeurs de solidarité et de progrès social, Ethias entend assumer pleinement sa responsabilité sociale, sociétale et environnementale.

Ses engagements à cet égard ont été formalisés dans une charte qui reprend des considérations telles que :

- Respect de la liberté d'association et reconnaissance du droit de négociation collective
- Élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire
- Abolition du travail des enfants

- Élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession
- Lutte contre la corruption
- Action contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

Code de conduite de la Direction Finances

Il définit un ensemble de règles de déontologie professionnelle et de procédures spécifiques permettant de s'assurer que les membres du personnel de la Direction Finances exercent leur mission dans le respect des valeurs d'Ethias.

AMBITIONS 2020

Le Comité de direction d'Ethias et le Comité d'éthique paritaire réaffirment leur volonté d'ancrer la RSE dans les fondamentaux stratégiques de l'entreprise, en tant qu'employeur, assureur, investisseur et acteur responsable de la société.

En 2020, Ethias continuera à appliquer les 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies à toutes ses actions et activités RSE. Plus encore, elle élargira son cadre de référence aux 17 objectifs de développement durable (Sustainable Development Goals) fixés par l'ONU, pour lesquels l'intérêt sociétal ne fait que croître.

Le Comité d'éthique a décidé de poursuivre les activités RSE menées jusqu'à présent et d'axer, plus particulièrement, son plan d'actions 2020 sur 3 objectifs de développement durable :

SDG 1 > Lutte contre la pauvreté, partout et sous toutes ses formes

SDG 3 > Santé et bien-être à tout âge

SDG 13 > Lutte contre le changement climatique

En route vers la neutralité carbone !

Depuis 2008, Ethias mesure ses émissions de CO2 et travaille à réduire son empreinte carbone. En 2020, Ethias s'engage à proposer une stratégie ambitieuse pour emmener l'entreprise vers la neutralité carbone à l'horizon 2030 !

Grandes tendances

Au-delà de la prise de conscience climatique planétaire en 2019 et des enjeux majeurs pour le secteur de l'assurance - tels la transformation technologique, les risques émergents, l'environnement macro-économique ou encore le vieillissement de la population - une étude démontre que sur les 10 attentes majeures des consommateurs en 2020, 6 sont directement liées à la responsabilité sociétale & environnementale :

- La mobilité
- La qualité de l'air
- Le bien-être psychique
- Des produits et des services pour tous, sans distinction
- Le soutien à l'économie locale
- Le réemploi plutôt que le recyclage

C'est dans ce contexte que la démarche RSE d'Ethias se renforcera en 2020.

ADHÉSION AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

En 2019, Ethias a renouvelé son adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies, auquel elle adhère depuis 2006. Ce Pacte est totalement intégré à la stratégie de l'entreprise :

10 Principes ONU pour inviter les entreprises à	Réponses d'Ethias
Promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme	<ul style="list-style-type: none"> • Comité d'éthique paritaire • Politique d'intégrité (nouvelle politique en 2019) • Code d'éthique sociale • Code d'investissement éthique
Veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'homme	<ul style="list-style-type: none"> • Signature d'une convention O.I.T. par tous les fournisseurs • Code d'investissement éthique (nouvelle version en 2019)
Respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit à la négociation collective	<ul style="list-style-type: none"> • Gouvernance sociale
Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire	<ul style="list-style-type: none"> • Signature d'une convention O.I.T. par tous les fournisseurs
Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants	<ul style="list-style-type: none"> • Signature d'une convention O.I.T. par tous les fournisseurs
Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession	<ul style="list-style-type: none"> • Charte de diversité • Politique de Talent Management
Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Gouvernance environnementale • Code d'investissement éthique (nouvelle version en 2019)
Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Fournisseurs responsables • Choix stratégiques de rénovation
Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin	<ul style="list-style-type: none"> • Politique d'intégrité (nouvelle politique en 2019) • Code d'investissement éthique (nouvelle version en 2019)

Objectifs de développement durable (Sustainable Development Goals ou SDG)

Les objectifs de développement durable sont un appel universel à l'action pour éliminer la pauvreté, protéger la planète et améliorer le quotidien de toutes les personnes partout dans le monde, tout en leur ouvrant des perspectives d'avenir.

Au nombre de 17, les objectifs de développement durable ont été adoptés en 2015 par l'ensemble des États Membres de l'Organisation des Nations Unies et ce, dans le cadre du Programme de développement durable à l'horizon 2030 qui définit un plan sur 15 ans visant à réaliser ces objectifs.

1. Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde
2. Éliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire, améliorer la nutrition et promouvoir l'agriculture durable
3. Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge
4. Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie
5. Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles
6. Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau
7. Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes à un coût abordable
8. Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous
9. Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation
10. Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre
11. Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables
12. Établir des modes de consommation et de production durables
13. Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions
14. Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins du développement durable
15. Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des terres et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité
16. Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous
17. Renforcer les moyens de mettre en œuvre le Partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser