

ethias

ethias

Si vous souhaitez recevoir le rapport annuel,
vous pouvez le commander au 04 220 39 05
ou le télécharger sur le site extranet (avant le 23 juin 2009)
ou le site internet (après le 23 juin 2009).

ETHIAS

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

CENTRE DE BRUXELLES

Avenue de l'Astronomie 19
1210 BRUXELLES
Tél. + 32 (0)2 227 98 11
Fax + 32 (0)2 227 98 02

1

2

3

4

5

6

7

8

SOMMAIRE

Message de Bernard Thiry Page 5

Notre entreprise Page 6

Nos clients Page 8

Notre groupe Page 10

Notre cohésion sociale Page 12

Nos engagements sociétaux Page 15

Notre approche environnementale Page 27

Contactez-nous Page 30

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.

ETHIAS RÉSOLUMENT TOURNÉE VERS L'AVENIR !



L'année 2009 est une année charnière pour Ethias. Notre groupe s'est en effet renforcé sur le plan financier et organisationnel afin d'être encore mieux armé pour le futur.

La structure mise en place sous une nouvelle forme juridique permet d'assurer un service que nous souhaitons plus performant, tout en conservant intactes nos obligations contractuelles ainsi que nos valeurs fondamentales, issues de nos origines mutualistes. Ces valeurs d'humanisme, d'éthique, d'engagement et de proximité constituent la charpente de notre engagement vis-à-vis de vous et restent plus que jamais d'actualité.

De plus, notre volonté est de rester une entreprise d'assurance performante, belge et indépendante.

Ethias vient de mettre en place un plan ambitieux visant à la faire renouer rapidement avec un succès incontesté.

LE PLAN « HORIZON 2011 » REPOSE SUR TROIS OBJECTIFS PRINCIPAUX :

- La volonté de rester fidèle à nos valeurs mutualistes
- Le renforcement de notre solvabilité et le retour rapide à une rentabilité durable
- Le maintien de notre relation spécifique construite au fil du temps avec nos assurés

L'ensemble de notre entreprise - comité de direction, cadres et salariés - est mobilisé pour faire de ce plan une réussite qui rendra tout son lustre et toute sa fierté à Ethias.

Désormais, Ethias se concentrera sur son cœur de métier : l'assurance, avec un renforcement de son rôle de premier assureur du secteur public (les collectivités publiques et leurs agents) ; les activités Vie et Non Vie apportant une contribution plus équilibrée à la réalisation du chiffre d'affaires.

Plus que jamais, nous resterons attentifs à vos besoins et adapterons nos produits et services afin de les mettre en adéquation continue avec vos attentes. Notre premier souci est et sera toujours l'assuré d'Ethias.

En mon nom propre et celui de tout le personnel d'Ethias, je souhaite exprimer mes plus vifs remerciements à l'ensemble de notre clientèle qui nous est restée fidèle, même aux pires moments d'une crise économique et financière hors normes. Je me porte garant de la volonté d'Ethias de se montrer digne de cette marque de confiance et de fidélité.

Tournons-nous à présent résolument vers l'avenir en gardant en référence fondamentale les valeurs que nous partageons tous.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'B. Thiry', written over a horizontal line.

Bernard Thiry
Directeur général
Président du Comité de Direction

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

En 2008, le groupe Ethias a été confronté comme d'autres acteurs du monde économique et financier à une crise mondiale d'une ampleur considérable. Il s'est réorganisé dans son ensemble de manière à assurer la consolidation financière de toutes ses entités et la pérennité de ses services.

Au faite de notre groupe, on retrouve l'association d'assurance mutuelle « Ethias Droit Commun », fruit de la fusion par absorption de l'association « Ethias Accidents du travail » par l'association « Ethias Droit Commun ».

Ce choix est mû par notre volonté de conserver un ancrage mutualiste solide dont les partenaires historiques d'Ethias que sont les collectivités publiques sont membres à part entière.

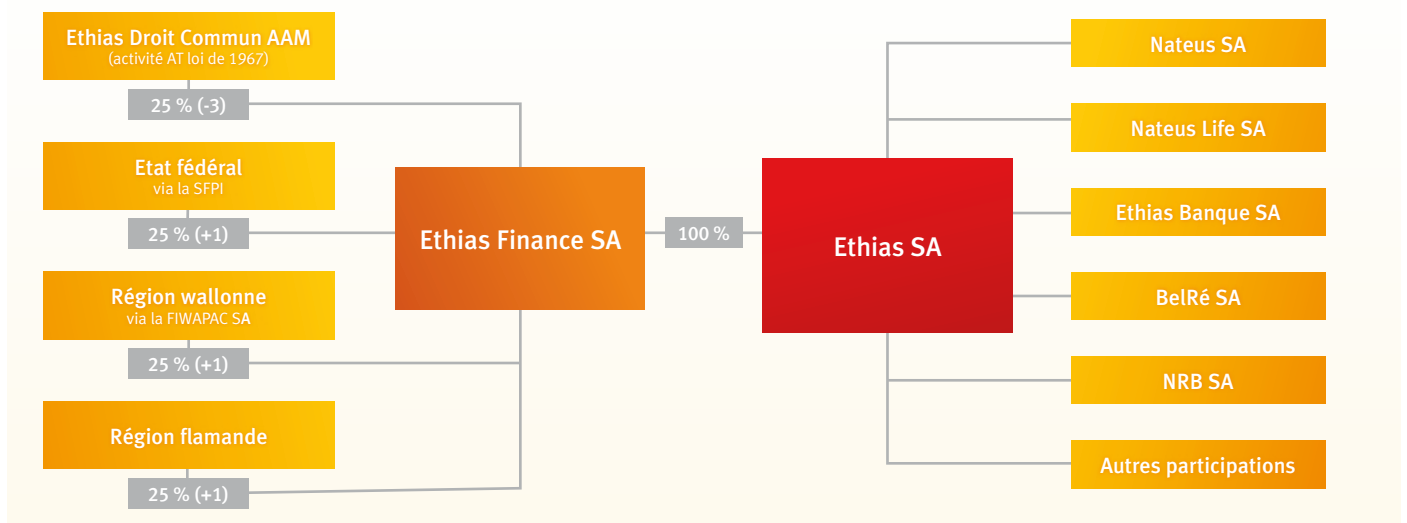
De par son activité, « Ethias Droit Commun » est le leader du marché de l'assurance contre les accidents du travail du secteur public (loi de 1967).

« Ethias Droit Commun » est actionnaire de la holding « Ethias Finance s.a. » qui constitue le centre névralgique de la structure financière de notre groupe et dans laquelle les investisseurs externes que sont l'Etat belge, la Région wallonne et la Région flamande ont pris des participations.

« Ethias Finance s.a. » détient quant à elle 100 % des actions d' « Ethias s.a. » qui est à présent l'entité opérationnelle majeure du groupe puisqu'elle centralise l'ensemble des activités d'assurance de nos trois anciennes associations d'assurance mutuelle, à l'exception de la seule assurance contre les accidents du travail du secteur public.

EcoCoach est le premier concept susceptible d'inciter les conducteurs à adopter un comportement plus écologique, plus économique et plus sûr lorsqu'ils sont au volant.

STRUCTURE DU GROUPE ETHIAS

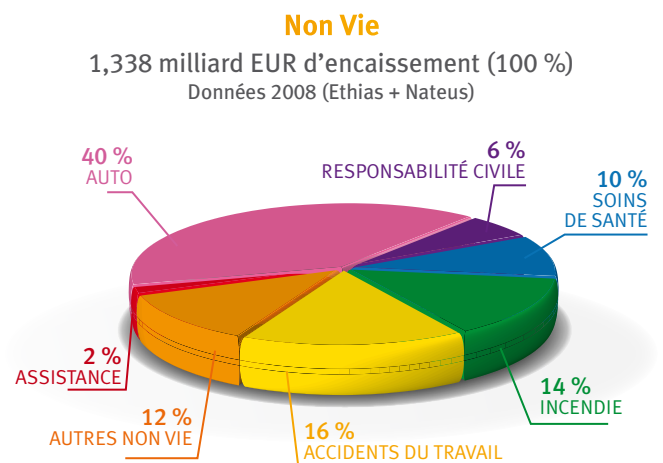
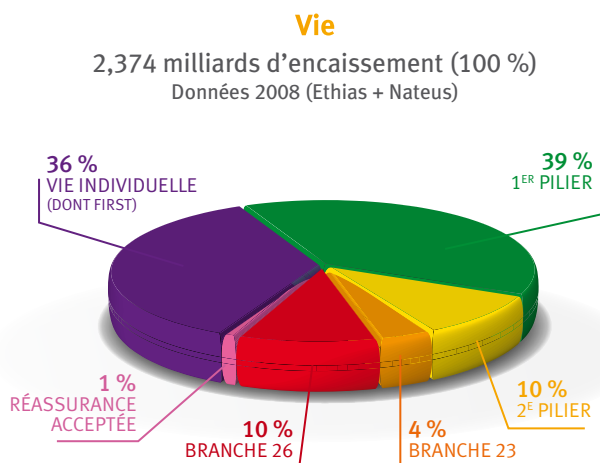


« Ethias s.a. » est pour sa part l'actionnaire exclusif ou majoritaire des sociétés du groupe telles que « Nateus s.a. », « Nateus Life s.a. », « Ethias Banque s.a. », « Belré s.a. », « Network Research Belgium s.a. » ou est présente dans d'autres sociétés dans lesquelles elle possède des participations.

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 12,9 % de parts de marché (chiffres 2007).



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, call center, 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

ASSURANCES POUR LES COLLECTIVITÉS : PLUS QU'UN ASSUREUR, UN PARTENAIRE

Assureur naturel des pouvoirs publics, Ethias développe sans cesse son savoir-faire. Elle 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, établissement d'intérêt public 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 et 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 PRIVÉES

UNE ATTENTION POUR LES BESOINS SPÉCIFIQUES DES ENTREPRISES PRIVÉES

Ethias met ses compétences d'assureur des collectivités au service des entreprises privées. Elle les aide à gérer leurs risques spécifiques. Ethias offre une large gamme d'assurances répondant aux besoins des entreprises privées pour la protection de :

- Leurs collaborateurs (assurances accidents du travail, accidents corporels, hospitalisation, revenu garanti, assurances de groupe)
- Leur patrimoine (assurances véhicules, incendie et toutes les assurances de risque, le bris de machines, l'assurance tous risques...)
- Leurs responsabilités (assurances de la responsabilité civile de l'entreprise et de la responsabilité civile des administrateurs).

Dans ce cadre, Ethias collabore avec des courtiers spécialisés dans les risques pour les entreprises. Ceux-ci sont réputés pour leur analyse professionnelle et objective du marché privé.

RÉSEAU DE DISTRIBUTION

ETHIAS PRIVILÉGIE LE CONTACT DIRECT AVEC SES ASSURÉS :

...❖ INTERNET

Ethias.be reçoit annuellement 478 000 visiteurs qui surfent plus de 30 minutes.

...❖ CALL CENTER

80 employés travaillent via ce canal de distribution et gèrent 2 400 appels par jour.

...❖ RÉSEAU DE BUREAUX RÉGIONAUX

175 personnes travaillent dans les 39 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 30 et 31).

NOTRE GROUPE

LE GROUPE ETHIAS, C'EST AUSSI...

NATEUS, LE SPÉCIALISTE 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.

ETHIAS, UNE ENTREPRISE OUVERTE SUR L'EUROPE

Depuis 1999, Ethias a noué un partenariat avec AZUR-GMF, l'un des acteurs majeurs dans le paysage français de l'assurance. Si chacun des groupes conserve son identité et continue à se développer sur son marché, ils entendent travailler ensemble sur des secteurs où les synergies sont efficaces, telles que la réassurance, la gestion financière ou les sinistres. 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 IT POUR LA SATISFACTION DE NOS ASSURÉS

La filiale Network Research Belgium 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 du matériel IT : de la définition du besoin à l'installation, en passant par l'hébergement, la maintenance et la sécurisation du matériel et des solutions fournies.

NRB a vu le jour en 1987. À l'origine, on retrouve des partenaires actifs au sein du monde de l'assurance et des services. 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 aux clients.

Grâce à l'utilisation de technologies fiables et éprouvées, tout en réservant une place à l'intégration des nouvelles technologies, NRB est résolument orientée vers la satisfaction des attentes de ses clients en matière de services informatiques à haute valeur ajoutée.

Plus spécifiquement, NRB est aujourd'hui l'une des plus grandes sociétés belges actives dans le domaine de l'Outsourcing informatique et du Co-Sourcing.

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.

LA NOTION DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

PRINCIPES FONDAMENTAUX

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) est un concept par lequel les entreprises intègrent sur base volontaire des préoccupations **SOCIALES, SOCIÉTALES** et **ENVIRONNEMENTALES** dans leur gestion quotidienne.

Largement encouragée, que ce soit au niveau international ou national, l'implémentation d'une politique de RSE représente une **ORIENTATION STRATÉGIQUE** permettant, outre l'engagement de tous les collaborateurs dans un projet fédérateur orienté vers les enjeux de demain, d'optimiser les performances de l'entreprise.

C'est ainsi que, face au contexte actuel de grave crise financière et économique, il apparaît essentiel de reconsidérer tant nos modes d'action que nos métiers premiers d'assureur et de partenaire financier, au travers notamment d'une organisation davantage responsable, paritaire, transparente, tant aux yeux des collaborateurs (donner du sens au travail) qu'à ceux du monde qui nous entoure et envers qui nous sommes responsables (nos assurés, les collectivités, les pouvoirs publics, nos fournisseurs, nos partenaires sociaux, entre autres).



Comme l'ensemble du secteur financier, Ethias n'a pas été épargnée par la crise.

Les temps mouvementés que nous avons traversés nous ont toutefois amenés non seulement à porter un regard critique et constructif sur nos métiers et nos actions, mais également à prendre conscience de nos forces dans les défis qui nous attendent pour surmonter la crise financière. Ces atouts, ce sont les **valeurs** et les **engagements** que nous veillons à développer et à renforcer chaque jour, depuis toujours.

Pour Ethias, entreprise animée de valeurs mutualistes, la responsabilité sociétale est bien plus qu'un concept en vogue ou qu'un simple axe de communication.

Il s'agit avant tout d'une orientation 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.

Ethias c'est donc à la fois une entreprise soucieuse de privilégier le volet social en préservant l'emploi dans des conditions optimales, un groupe fermement ancré dans les enjeux sociétaux de notre époque et un acteur résolument engagé à respecter l'environnement dans l'ensemble de ses métiers.

LE COMITÉ DE DIRECTION, DE GAUCHE À DROITE

Philippe LALLEMAND, Directions Collectivités, **Bernard THIRY**, Président du Comité de direction, **Luc KRANZEN**, Directions Particuliers, **Hans VERSTRAETE**, Vice-Président du Comité de direction, **Benoît VERWILGHEN**, Chief Financial Officer, **Frank JEUNETTE**, Chief Risk Officer.

NOTRE COHÉSION SOCIALE

NOTRE PRINCIPAL ATOUT : UN PERSONNEL MOTIVÉ ET COMPÉTENT

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 nourrissant le désir de mobilité interne des collaborateurs.

A cet égard, un des objectifs principaux de la politique de Gestion des Ressources Humaines pour les prochaines années sera d'accroître la **mobilité interne** des salariés. Facteur de développement personnel comme de 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 existent déjà, et d'autres devraient être également 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, notamment dans un souci de transparence.
- Une **Mobility Team** 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 encore commerciaux.
- Le développement permanent des compétences et la formation continue représentent un objectif important de notre stratégie. Dans cette perspective, l'**Ethias Competence Center** (E.C.C.) s'adresse à tout le personnel et offre un éventail croissant de formations techniques, commerciales, comportementales et managériales. Des formations concernant les évolutions des différents métiers - tant d'un point de vue juridique que d'un point de vue technique - sont également organisées.

DES CHIFFRES QUI PARLENT

Au 31 décembre 2008, Ethias compte 1867 collaborateurs (soit 1810,4 ETP). L'âge moyen de ceux-ci est de 40 ans et 8 mois, pour une ancienneté moyenne de 14 ans et 7 mois.

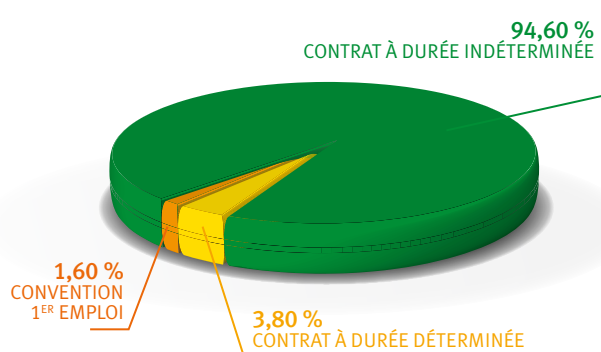
Plus que jamais, Ethias souhaite témoigner de sa ferme conviction qu'il n'est pas de **cohésion sociale** dans l'entreprise sans **emploi durable**. Les conditions de travail, dont la qualité est le fruit d'un dialogue constant et constructif avec les organisations syndicales, sont considérées comme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

La faiblesse du turn-over du personnel (0,6 %) et le taux d'absentéisme maîtrisé (3,75 journées par collaborateur) sont là pour en témoigner et constituent des signes que le personnel d'Ethias est très attaché à son entreprise.

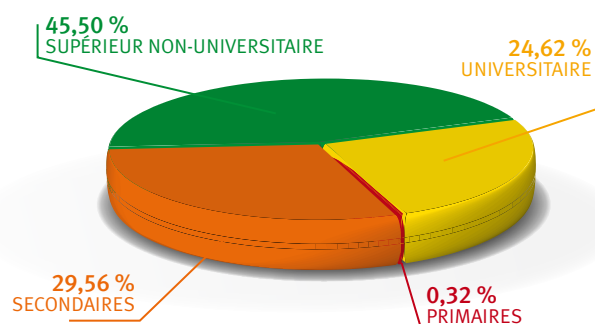
Enfin, la **gestion de carrière** ainsi que la gestion prévisionnelle des emplois et compétences constituent pour les années à venir deux voies de développement qui contribueront à maintenir la qualité de ces chiffres très encourageants.

Publication du premier numéro du magazine « Avec vous »,
nouvel outil de communication avec nos clients.

Répartition du personnel par type de contrat



Répartition du personnel par niveau d'études



UN PROJET FÉDÉRATEUR : LA DIVERSITÉ

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

Cette charte interne, ainsi que le **Label Égalité-Diversité**¹ décerné en mars 2007 par le SPF Emploi pour une durée de 3 ans, entendent témoigner de notre engagement en faveur de l'égalité homme-femme et de la diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de notre société.

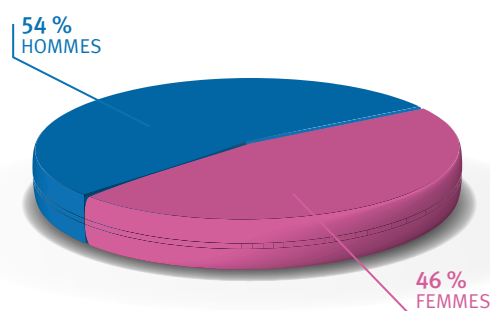
Bien que l'interdiction de toute discrimination ainsi que le principe d'égalité des chances soient déjà explicités dans le **Code d'Éthique Sociale d'Ethias**², cette charte et ce label ont pour but de réaffirmer ces principes en les approfondissant et en les inscrivant dans le concret de l'entreprise.



1 - www.emploi.belgique.be

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

Répartition hommes/femmes



Ethias pour son assurance Familiale
Nateus pour la garantie BOB (innovation)
Audi pour le produit Maxima

Un **Plan de Diversité** a été élaboré pour les années 2007 à 2009 et comporte 10 projets. **A titre d'exemple, nous pouvons citer les projets suivants :**

- Amélioration de la communication interne et externe en matière de diversité
- Aménagement graduel du site internet à l'attention des personnes malvoyantes
- 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
- Conclusion de partenariats privilégiés avec des associations spécialisées dans la thématique du handicap, telles que l'**AWIPH**¹ ou l'**asbl Wheelit**², 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**³, à destination du personnel d'encadrement et des collaborateurs en contact avec nos affiliés.



Ce programme a débuté en juin 2008 et devrait se terminer fin 2009. 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.

L'implication d'Ethias dans ce Plan est illustrée par les actions suivantes :

- 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 au sein de 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, nombre de mesures plébiscitées ou préconisées ont été intégrées à notre Plan de Diversité, tels : une sensibilisation à la langue des signes, un meilleur équilibre vie privée-vie professionnelle ou encore l'organisation d'une semaine thématique dédiée à la promotion de la Diversité dans l'entreprise.
- Ethias a entamé en 2008 un processus d'amélioration de l'**accessibilité** de son site internet à l'attention des personnes malvoyantes et des personnes âgées. Pour ce faire, nous avons sollicité un audit auprès de l'asbl **Anysurfer**⁴ qui a formulé un ensemble de directives à suivre afin d'obtenir le Label qui attestera de la conformité de notre site aux normes spécifiées. Les adaptations nécessaires à l'obtention de cette distinction devraient être finalisées dans le courant du deuxième trimestre 2009.
- En collaboration avec d'autres entreprises labellisées (Sodexo, Randstad ou encore Belgacom), Ethias participe à la création du **Réseau d'Entreprise pour la Diversité**⁵. La finalité de ce réseau est de créer au niveau national une plateforme 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.



Toutes ces démarches, qui visent à promouvoir la diversité sous toutes ses formes, soulignent 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.

1 - www.awiph.be
2 - www.wheelit.be
3 - www.diversite.be

4 - www.anysurfer.be
5 - www.diversite.be

NOS ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

D

epuis 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 unies**¹ (**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.

Cette 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 de moitié le nombre de décès sur les routes à l'horizon 2010. Ethias s'est engagée à mettre en œuvre de façon volontariste des mesures pour accélérer les progrès en matière de sécurité routière. Les engagements pris concernent des partenariats avec les **Responsible Young Drivers**⁴ (RYD), l'**Institut Belge pour la Sécurité Routière**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.

Pour 2009, Ethias développe le projet de s'associer activement à l'initiative « **European Action on Drugs** » de la Commission européenne. Cette action visera à sensibiliser tous les citoyens de l'Union européenne aux dangers que représente l'usage de toutes les drogues.



United Nations
Global Compact



1 - www.globalcompact.org
2 - www.unpri.org
3 - www.ec.europa.eu/transport/road_safety
4 - www.ryd.be
5 - www.ibsr.be
6 - www.febic-febir.be

PARTENARIATS ÉTHIQUES

Ethias a noué des liens privilégiés avec plusieurs associations ou organismes éthiques et durables, 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**¹, asbl visant à concilier rentabilité, éthique et solidarité
- **Netwerk Vlaanderen**², ONG qui défend une approche fondamentalement alternative de l'investissement financier
- **Pour la Solidarité**³, un think tank européen qui a pour principale ambition de promouvoir la solidarité sous toutes ses formes

Via des participations financières, à titre d'exemples

- **Netwerk Rentevrij**⁴, 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**⁵, le 1^{er} fonds d'investissement privé belge spécialisé en microfinance
- **Banque Triodos**⁶ : sur base de sa propre philosophie responsable, Ethias a rejoint Triodos en tant que détenteur de certificats d'actions, souhaitant ainsi soutenir la mission de cette banque éthique et durable.

Via des fournisseurs issus du commerce équitable labellisés Fair trade ou issus de la filière écologique

- 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 propose chaque jour dans son restaurant d'entreprise des repas composés à plus de 80 % d'ingrédients issus de la filière biologique et/ou équitable. A la clôture de ce rapport, Ethias s'est vue décerner un **« Fairtrade@work Award »** par Max Havelaar⁷. Cette nouvelle 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.

COMITÉ D'ÉTHIQUE

Dès 2003, Ethias s'est dotée d'un **Comité d'éthique paritaire et national**.

Afin d'assurer une cohérence au sein du Groupe Ethias, y compris dans les domaines de l'éthique et de la responsabilité sociétale, Ethias Assurance organise périodiquement des rencontres du Comité d'éthique au niveau du groupe. Celles-ci permettent de partager avec des représentants de ses principales filiales son expérience en la matière, d'échanger des avis et des idées et de susciter des initiatives parallèles.

A l'origine créé pour veiller au respect des conditions d'octroi du Label Social, le Comité d'éthique effectue le suivi de l'exécution du Plan pluriannuel de RSE.

impulse
Banque  Triodos



1 - www.rfa.be
2 - www.netwerk-vlaanderen.be
3 - www.pourlasolidarite.eu
4 - www.rentevrij.be
5 - www.incofin.be
6 - www.triodos.be
7 - www.maxhavelaar.be/work



PARTENARIAT ENTRE ETHIAS ET L'AGPM

Signature d'un accord de partenariat entre Ethias et l'AGPM (Association générale de prévoyance militaire) pour la distribution en Belgique du contrat de prévoyance proposé par l'AGPM aux personnels militaires et de sécurité.

LA RSE : UNE APPROCHE PLURIANNUELLE STRUCTURÉE

1^{ER} PLAN PLURIANNUEL

Ethias a toujours eu à cœur de promouvoir les valeurs mutualistes qui l'animent depuis sa création, ainsi que son attachement à l'économie sociale et sa volonté d'être une entreprise socialement responsable.

Pour ce faire, Ethias a développé et mené à bien un **premier plan de responsabilité sociétale**. Par l'intermédiaire de son Comité d'Éthique, Ethias a ainsi pu poser entre 2003 et 2008 les jalons d'une politique socialement responsable efficace et reconnue, permettant de mesurer en permanence les progrès réalisés et accompagner les **défis sociaux, sociétaux et environnementaux de demain**.

Par la réalisation d'actions concrètes, Ethias a pu 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 ses 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 au 1^{er} trimestre 2009 l'avis de nos 20 principales parties prenantes, en Wallonie, en Flandre et à Bruxelles : clients collectivités – publics ou privés – partenaires éthiques et fournisseurs. Leurs remarques et suggestions seront intégrées dans nos plans d'action RSE et nos futurs projets de reporting sociétal.



United Nations
Global Compact



2003

- Obtention du Label social⁸, octroyé par les Pouvoirs Publics et sanctionnant une production conforme aux principes de base de l'Organisation Internationale du Travail (O.I.T.)⁹
- 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 de BOOST Ethico, fonds de branche 23 éthique et solidaire

2005

- Code de conduite pour l'ensemble du personnel
- Code de conduite pour les collaborateurs de la direction financière
- Code d'investissement : promotion des valeurs d'Ethias et constitution d'une liste noire (armement controversé, O.I.T.)
- Certification Ethibel¹⁰ du FIRST Épargne-Pension
- Adhésion à Belsif¹¹, forum belge pour la promotion de l'investissement socialement responsable (ISR)

2006

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

2007

- Dans un souci de transparence, publication d'une brochure ISR à usage interne et externe
- Élaboration d'une Charte interne de la Diversité
- Obtention du Label Égalité-Diversité décerné par les Pouvoirs publics et sanctionnant la mise en place d'un véritable dispositif visant à promouvoir la diversité

2008

- Publication du premier Rapport sociétal d'Ethias selon le modèle du Global Reporting Initiative¹² (GRI)
- Adhésion aux Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) des Nations unies

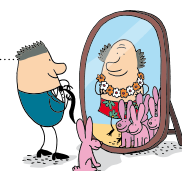
8 - www.label-social.be

9 - www.ilo.org

10 - www.ethibel.be

11 - www.belsif.be

12 - www.globalreporting.org



2^E PLAN PLURIANNUEL

A fin de poursuivre le développement de sa politique de responsabilité sociétale, le Comité de direction d'Ethias a marqué son accord sur l'élaboration d'un **second plan de RSE**, sous l'égide du Comité d'Éthique de l'entreprise.

Ce nouveau plan de RSE s'articulera autour des quatre valeurs fondamentales d'Ethias et poursuivra le développement d'actions concrètes en accord avec nos objectifs sociaux, sociétaux et environnementaux.

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 sociétaires**, au travers par exemple de plateformes 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

Ethias emboîte le pas à Nateus et intègre la garantie « Bob » dans ses contrats Automobile et Familiale.

PARTIES PRENANTES

FOURNISSEURS

Ethias accorde une grande importance au choix de ses fournisseurs et le rapport qualité-prix n'est pas le seul critère de sélection. L'obtention du Label Social a notamment eu des conséquences sur les relations d'Ethias avec 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'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**¹. Un distributeur de produits alimentaires **Oxfam**² est également à la disposition du personnel.



ASSURÉS

Les nouvelles technologies au service du client

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 internet 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, d'impôts...). 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 affiliés « Collectivités et Entreprises ». Cet extranet comprend une partie informative intégrée dans le site internet d'Ethias, ainsi qu'un outil de gestion informatique sécurisé. Celui-ci permet aux organisations affiliées d'avoir accès à leur portefeuille d'assurances (contrats et sinistres), de déclarer des sinistres en ligne et de communiquer directement avec le gestionnaire de leur portefeuille. Cette application est également utilisée, grâce à la sécurisation des transactions, pour établir une correspondance électronique entre Ethias et ses affiliés.

1 - www.maxhavelaar.be

2 - www.oxfam.be

Les statistiques de fréquentation et d'utilisation d'internet se sont maintenues à un niveau très élevé en 2008.

En 2008 :

- 396 215 ouvertures de pages par mois pour le site internet d'Ethias
- 57 327 ouvertures de pages par mois pour les pages du site internet « A propos d'Ethias » (RSE)
- 90 % de déclarations d'accidents du travail en ligne
- 45 % de déclarations d'accidents corporels en ligne
- Connexion directe sécurisée
- Informations en ligne sur le portefeuille d'assurances
- 731 000 connexions à My Ethias



Les enquêtes de satisfaction

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



La gestion des plaintes

Selon les derniers chiffres publiés par l'Ombudsman des assurances¹, nous enregistrons par rapport à 2007 une augmentation des plaintes de l'ordre de 6 %. En effet, la situation de crise économique qui a secoué l'ensemble du secteur financier a suscité de vives réactions parmi les épargnants. Cependant, alors qu'Ethias détient 12,90 % (chiffres 2007) de parts de marché toutes branches confondues, seulement 8,22 % des plaintes enregistrées en 2008 par l'ombudsman des assurances concernent Ethias. Le nombre de plaintes enregistrées est donc faible proportionnellement à notre part de marché. Cependant, nous accordons et continuons d'accorder toute notre attention au **suivi efficace des plaintes** par l'intermédiaire de notre Cellule de gestion des plaintes².

1 - www.ombudsman.as

2 - gestion-des-plaintes@ethias.be

Rester mobile après un accident est très important. Soucieuse de toujours offrir la meilleure protection à ses clients, Ethias propose une « mobilité totale » après un accident survenu en Belgique avec le lancement de la nouvelle garantie Mobility Maxi.

Des services de Qualité

☛ La certification ISO

Dans ce cadre, un système centralisé de traitement des plaintes a été mis en place. Deux types de plaintes sont distingués : la plainte écrite qui appelle une réponse écrite et la plainte formulée oralement. Toute plainte est notifiée dans une fiche ISO. Ces fiches sont transmises au responsable Qualité qui les enregistre et prend les dispositions qui s'imposent. Chaque plainte devient une piste de réflexion et alimente par conséquent, en toute transparence, un **processus continu d'amélioration**.

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 ISO³ 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 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'encore améliorer ce qui peut l'être.

☛ Label Test-Achats

En 2000, l'**assurance Habitation** d'Ethias a obtenu le Label de Qualité Test-Achats⁴. Cette certification marque la reconnaissance de la conformité de notre assurance habitation aux exigences, sans cesse plus strictes, de Test-Achats. C'est dans cette perspective que les conditions générales ont été récemment actualisées afin d'optimiser les avantages des couvertures et d'offrir aux assurés une protection encore améliorée de leur patrimoine.

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

☛ Le Plan d'action Qualité

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

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

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

Une Cellule d'aide aux victimes d'accidents du travail, composée de trois gestionnaires et d'un médecin-conseil, a été constituée dans le but d'écouter, informer et aider 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.



3 - www.iso.org
4 - www.test-achats.be

VALEURS ET PRODUITS D'ASSURANCE

UNE 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**¹ en matière de soins de santé, s'inscrivent dans cette même perspective de simplifier le plus possible la vie de l'assuré.

Ethias a toujours eu la volonté de privilégier l'accès à l'assurance plutôt que l'exclusion des couvertures.

Ainsi, une assistance juridique aussi étendue que possible est prévue dans la couverture « **accès au droit** » de l'assurance **familiale**. Cette garantie couvre en effet nombre de frais de justice dans le cas de litiges contractuels et non contractuels survenus dans le cadre de la vie privée. Une intervention est prévue dans des cas tels que le divorce, les questions d'héritage, les litiges administratifs ainsi que les défenses au pénal.

En matière d'assurance **automobile**, Ethias s'engage à ne plus résilier un contrat en prenant pour seule considération **l'âge** du conducteur au moment d'un sinistre. 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 **Bob**². 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 la RC 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 consécutif à un accident en tort est désormais pris en charge par Ethias.



1 - www.assurcard.be
2 - www.bob.be



DES PRODUITS RELEVANT LES DÉFIS ÉCOLOGIQUES DE DEMAIN

Fermement résolue à promouvoir des **comportements écologiquement responsables**, Ethias récompense dans le cadre de son assurance auto 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.

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

Au travers de la formule Eco-Package, Ethias vient d'être récompensée par un **trophée DECAVI 2009 pour le meilleur contrat d'assurance RC automobile** sur le marché, preuve de l'innovation et du savoir-faire constamment développés par notre entreprise.

Une tarification réduite est également accordée aux utilisateurs de voitures, motocyclettes ou cyclomoteurs à propulsion électrique.

Afin d'encourager une conduite et des comportements responsables au volant, Ethias propose aux conducteurs n'ayant pas eu d'accident en tort depuis plusieurs années un système de réductions et de « **jokers** ». Dans le même but, le « **Contrat Starter 29/29** » récompense les jeunes conducteurs de moins de 26 ans 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.

UN PARTENAIRE FINANCIER RESPONSABLE

Bien avant la crise historique sans précédent que nous avons connue et que nous traversons encore à l'heure actuelle, 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, 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.

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.

DES INVESTISSEMENTS 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.

PROMOTION ET DIFFUSION DE NOS VALEURS

AMICE¹

Persuadée que les sociétés mutuelles, avec leurs valeurs de **solidarité** et de **responsabilité**, apportent une plus-value incontestable à la construction d'une Europe socialement responsable et compétitive, Ethias s'engage activement au sein de l'AMICE, association européenne de mutuelles et coopératives d'assurances. Ethias compte non seulement des représentants dans la quasi totalité des groupes de travail de l'AMICE, dont celui dédié au développement et à la promotion de la RSE, mais elle fut également un des associés fondateurs de cette organisation (fusion de l' AISAM et de l' ACME), et continue d'être membre effectif de son Conseil d'administration.

Représentant près de 30 % du marché européen de l'assurance, les sociétés mutuelles d'assurances revendiquent, par l'intermédiaire de l'AMICE, la création d'un statut européen propre aux sociétés mutuelles. Ce statut permettrait à des sociétés mutuelles établies dans des États membres différents de nouer des collaborations et d'opérer des regroupements transfrontières. Par ailleurs, les assureurs mutualistes ont obtenu que l'existence de groupes mutualistes soit reconnu dans le projet européen « Solvency II » au même titre que les groupes basés sur des liens capitalistiques.



1 - www.amice-eu.org

BELSIF²

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

D'autre part, BELSIF représente le secteur belge des investissements durables en Europe face aux autorités européennes, aux côtés d'EUROSIF³ (European Social Investment Forum) ainsi qu'au niveau de toutes les instances nationales et internationales pertinentes, des organismes de régulation, des initiatives globales et des plateformes. Enfin, BELSIF conseille les pouvoirs et autorités publics et assure la promotion et la défense du concept d'investissement durable.



2 - www.belsif.be

3 - www.eurosif.org

TROPHÉES DECAVI : ETHIAS ET NATEUS RÉCOMPENSÉES !

Ethias a été récompensée dans la catégorie RC Auto pour son « Eco-Tarif »

Nateus a été récompensée dans la catégorie RC Vie privée pour son produit « Vie privée » et a également décroché le « Trophée du courtage »

ETHIAS ET LA SOCIÉTÉ

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

Ainsi, Ethias soutient les **Territoires de la Mémoire**⁴, Centre d'Éducation à la Tolérance et à la Résistance qui s'oppose à toutes formes d'extrémisme. Près de 70 villes ou communes se sont associées aux Territoires de la Mémoire. Forme de cordon sanitaire éducatif et pédagogique, ce réseau permet l'échange d'outils et de pratiques afin de mieux comprendre les enjeux de notre société et de combattre les idées d'extrême-droite.

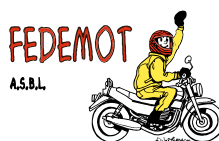
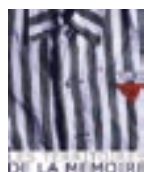
Ethias soutient également le **CRECCIDE**⁵, Carrefour Régional et Communautaire de la Citoyenneté et de la Démocratie. Il s'agit d'une asbl d'éducation à une **citoyenneté responsable** et de promotion de la démocratie.

Sport et culture

Par la force émotionnelle véhiculée par le sport et la culture, ainsi que les valeurs fondamentales qui les animent, telles que l'esprit d'équipe, le courage, la passion, l'endurance, la tolérance, l'ouverture ou encore l'envie de progresser, Ethias tente de construire des partenariats qualitatifs en vue de traduire dans les cœurs et les esprits les valeurs qui sont les siennes.

Prévention

En sa qualité d'assureur, Ethias a toujours eu la volonté de prévenir tout comportement à risque. Tenant compte du lien existant avec son cœur de métier, la prévention et la sensibilisation en matière de sécurité routière, d'accidents corporels à la maison et au travail représentent un axe important de la politique de sponsoring de l'entreprise. Ainsi, Ethias soutient l'association des **Responsible Young Drivers**⁶, **Fédémot**⁷, **Houtopia**⁸ et le projet « **On the road**⁹ » 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 rendre les véhicules plus sûrs et à inciter les usagers à un meilleur comportement.



4 - www.territoires-memoire.be
5 - www.creccide.org

6 - www.ryd.be
7 - www.fedemot.be
8 - www.houtopia.be
9 - www.verkeerskunde.be



Suite aux violentes tempêtes survenues en France en janvier dernier, Ethias a été à nouveau sollicitée pour prêter main forte à son partenaire français GMF.

Santé

Ethias, en collaboration avec la **GMF**, a développé un site internet gratuit consacré à la santé¹. 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.

Culture

En 2008, Ethias a continué de soutenir diverses initiatives culturelles de premier plan, telles que les 20^e Journées du Patrimoine en Wallonie, les Dinant Jazz Nights, le Gent Jazz Festival et « de Zomeropera », illustrant ainsi son attachement à la promotion de la culture et des arts.

Ethias soutient également plusieurs autres **projets à plus-value sociétale importante**, tels que la Croix-Rouge flamande², Olyfran Vlaanderen 2009³, l'opération 11.11.11⁴, l'action Music for Life de Studio Brussel⁵, Tempo Color et la semaine du Commerce équitable⁶, et bien d'autres initiatives encore qu'il nous serait impossible de citer de manière exhaustive.

Enfance

Ethias a tout particulièrement tenu à soutenir activement Child Focus⁷ dans sa campagne d'information médiatique et pédagogique, dans le cadre d'un partenariat lors de la Journée internationale des Enfants disparus le 25 mai 2008.



1 - www.e-sante.be

2 - www.rodekruis.be
 3 - www.olyfran.org
 4 - www.cncd.be
 5 - www.stubru.be/musicforlife
 6 - www.befair.be

7 - www.childfocus.be

NOTRE APPROCHE ENVIRONNEMENTALE

Les activités d'Ethias - société de services - ne sont pas intrinsèquement polluantes. Cependant, consciente de l'importance des enjeux en matière de RSE, Ethias prend ses implications environnementales à cœur.

Citons les axes essentiels de notre réflexion :

- 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

LES PILIERS DE NOTRE POLITIQUE 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, telles que :

- **La diminution des consommations d'énergies fossiles grâce à :**
 - Des contrats de fourniture d'**électricité verte** pour les sièges de Liège et d'Hasselt
 - La modification des plages horaires de chauffage/éclairage et le renforcement de la régulation existante
 - La modernisation des **systèmes de gestion** de régulation de certains bâtiments, la modernisation 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
 - La récupération de chaleur expulsée
 - 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
 - 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). Ce taux sera revu à la baisse tous les deux ans.

- **La diminution sensible de tous nos déchets, grâce à :**

- L'utilisation de papier labellisé FSC (gestion équitable des forêts et de leur exploitation)
- La généralisation de l'impression et de la photocopie recto-verso par défaut via des photocopieurs multifonctions centralisés afin de préserver les ressources papier en toutes circonstances
- La collecte sélective du papier
- Le recyclage et l'élimination sélective des machines
- La labellisation FSC pour Ethias (en cours)
- L'utilisation généralisée de gobelets en carton recyclable au lieu de plastique.

- **L'intégration généralisée de divers labels éco et sociaux :**

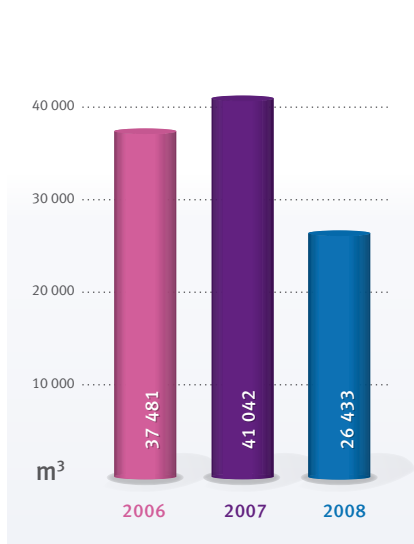
- choix de matériel recyclable après usage
- choix de matériel faible consommateur d'énergie
- recours maximisé à des produits non nuisibles à l'environnement dans le choix de nos fournitures (produits écologiques et biodégradables utilisés pour l'entretien des bureaux, fournitures sanitaires en papier recyclé...)
- 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 ses sous-traitants à cette problématique.

QUELQUES CHIFFRES ILLUSTRANT LE RÉSULTAT DES ACTIONS DÉJÀ ENTREPRISES

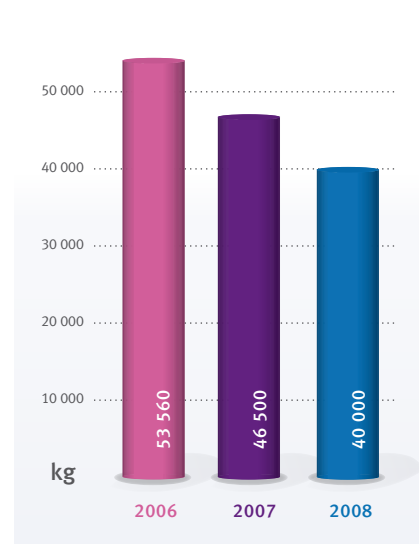
Consommation d'énergie



Consommation d'eau



Consommation de papier blanc à usage interne



ETHIAS REMPORTE UN AMMA AWARD !

Les AMMA Awards récompensent chaque année le travail des agences médias. Nominée aux côtés de deux marques prestigieuses (Nike et Puma), Ethias a remporté cette année le prestigieux trophée dans la catégorie « meilleure stratégie media » grâce à la campagne Assistance.

- **Le développement d'un plan environnemental de mobilité axé sur**

- Une politique de sensibilisation du personnel au covoiturage
- 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 %.



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 CO2Logic¹. La labellisation Vfree (compensation émissions CO₂) est actuellement en cours.

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, ne manquera pas de bénéficier de toute notre attention et de mobiliser toute notre créativité dans la recherche de solutions adaptées et respectueuses de notre planète.

Le volet environnemental de la politique de RSE d'Ethias occupera une place de première importance dans la stratégie de notre groupe. 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 le changement climatique. 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.

1 - www.co2logic.be

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

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

Waremmé

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

Ethias est une des 10 collectivités à recevoir ce trophée, le Fairtrade@Work Award, qui récompense une action d'un employeur ayant introduit les produits du commerce équitable sur le lieu de travail.

CONTACT CENTERS

PARTICULIERS

Info

du lundi au vendredi de 8h à 20h

le samedi de 8h30 à 12h30

Tél. 04 220 30 30

Fax 04 220 30 10

Info produits vie

du lundi au vendredi de 8h à 20h

le samedi de 8h30 à 12h30

Tél. 04 220 36 30

Fax 04 220 36 20

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

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

Ethias service 24h/24

Tél. 04 220 30 50

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

HUMANISME
ÉTHIQUE
ENGAGEMENT
PROXIMITÉ

Imprimé sur papier recyclé avec encre végétale

Éditeur responsable : Benoît Rigo rue des Croisiers 24 4000 Liège Concept et design : infographie@ethias.be