

RAPPORT NON FINANCIER

2017



ethias

INTRODUCTION

Ethias, entreprise d'assurance d'inspiration mutualiste et acteur de l'économie sociale, a toujours pratiqué la responsabilité sociétale des entreprises (RSE), souvent sans le savoir ou le faire savoir.

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

Dans cette optique, un comité d'éthique paritaire a été créé dès 2003 : il est chargé d'accompagner le développement, le suivi et l'évaluation des démarches, initiatives et projets RSE entrepris au sein d'Ethias, car la RSE est une compétence transversale qui concerne l'ensemble de nos métiers.

Le rapport non financier s'inscrit pleinement dans cette démarche. Il est le fruit de la collaboration des membres du Comité d'Éthique d'Ethias, et plus généralement de l'ensemble de ses collaborateurs, ainsi que des bonnes relations avec les diverses parties prenantes.

Dans l'intérêt d'un monde meilleur, plus juste, plus écologique, plus équitable et plus solidaire, le rapport présente les résultats d'Ethias en tant que

- Assureur digne de confiance
- Entreprise durable
- Investisseur responsable

Chez Ethias, nous faisons vivre la RSE partout dans l'entreprise. Nous voulons allier l'énergie et la créativité de nos collaborateurs qui portent notre entreprise depuis près d'un siècle, toujours au service de nos assurés, tout en aspirant à nos nouvelles valeurs d'entreprise : humain, engagement, satisfaction du client et enthousiasme.

L'assureur de demain sera celui qui apportera davantage de valeur ajoutée à la société. Il a le devoir de s'impliquer dans les causes sociales, éthiques et environnementales.

La mission d'Ethias est claire : simplifier l'assurance pour vous apporter sécurité, tranquillité d'esprit 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.

Nous vous souhaitons une agréable lecture.

Philippe LALLEMAND

Président du Comité de direction
Chief Executive Officer

Myriam VAN VARENBERGH

Présidente du
Conseil d'administration

SOMMAIRE

1. CADRE GÉNÉRAL	7
1.1 Grandes tendances	7
1.2 Le modèle Ethias	8
1.3 Les fondements stratégiques d’Ethias.....	9
1.4 Risques et opportunités.....	12
1.5 Méthodologie.....	13
2. ETHIAS COMME ASSUREUR DIGNE DE CONFIANCE	15
2.1 Produits d’assurance avec impact durable	15
2.2 Partenariat.....	16
2.3 Clients	16
• Prévention	17
• Transformation digitale	18
• Services digitaux	18
• Proximité	18
2.4 Gestion des risques.....	19
2.5 Gestion des plaintes.....	19
3. ETHIAS COMME ENTREPRISE DURABLE	21
3.1 Cohésion sociale	21
3.2 Ethias 2.0	21
3.3 Diversité	22
3.4 L’excellence opérationnelle pour tous	23
3.5 Processus de réenchantement	24
3.6 Prévention des risques psychosociaux.....	25
• Cellule sociale.....	25
• Les personnes de confiance	25
• Les secouristes	25
3.7 Intégrité.....	26
• Politique d’intégrité	26
• Pacte mondial des Nations-Unies	26
• Code d’éthique sociale	27
• Charte Compliance	28
• Code de conduite de la Direction Finances	28
• Comité d’éthique.....	28
3.8 Protection de l’environnement	29
• Gouvernance environnementale	29
• Réduction des émissions de CO ²	29
• Réduction des déchets	29
• Fournisseurs responsables.....	30
• Mobilité	31
• Green Movement.....	32
3.9 Le sponsoring.....	33
4. ETHIAS COMME INVESTISSEUR RESPONSABLE	35
4.1 Le code d’investissement éthique d’Ethias	35
4.2 Investissements responsables.....	36
5. CONCLUSIONS	39
5.1 Portée du rapport	39
5.2 Principes du rapport	39
5.3 Adhésion.....	40

1. CADRE GÉNÉRAL

1.1 GRANDES TENDANCES

Le secteur de l'assurance est confronté à de nombreux défis.

Citons à titre d'exemples :

Évolution des habitudes de consommation des clients

- Nouveaux risques
- Nouveaux modèles de distribution
- Compérateurs de prix
- Expérience client
- Recherche de la relation la plus courte et simple possible
- Économie partagée
- ...

Contexte réglementaire

- Solvabilité II
- Règlement général sur la protection des données (RGPD)
- Directive sur la distribution des assurances (IDD)
- Normes comptables IFRS17
- Directive sur les marchés d'instruments financiers (MiFID)
- ...

Évolution technologique et digitale

- Internet of Things (IoT)
- Big data
- Réseaux sociaux
- Digitalisation
- Robotisation
- Nouveaux modèles d'assurance
 - » P2P
 - » Micro-segmentation
 - » On-demand insurance
 - » ...
- ...

Environnement macro-économique et démographique

- Environnement de taux bas
- Nouveaux acteurs
- Population vieillissante
- ...

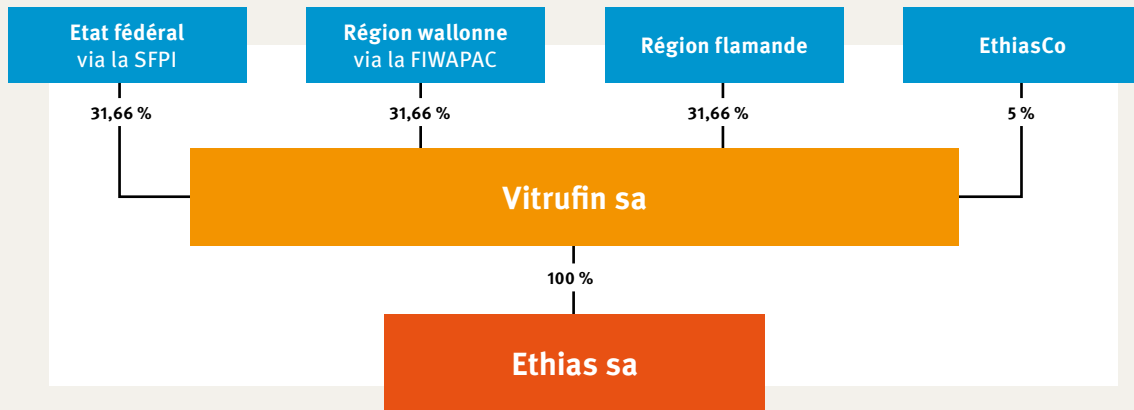


Il s'agit là d'autant d'opportunités qu'Ethias entend relever avec ordre et méthode.

C'est dans ce cadre que le Comité de direction a initié en 2017 le programme **Ethias 2.0**, qui concerne l'ensemble de l'entreprise, avec pour objectif de renforcer nos structures, notre organisation, notre gouvernance et nos processus, au profit de la **satisfaction du client**.

1.2 LE MODÈLE ETHIAS

Ethias est une compagnie d'assurance belge, créée en 1919 par les collectivités publiques.



Ethias est le **4^e assureur** du pays toutes branches confondues avec une part de marché de 9 %.

Ethias est un **assureur multi-branches**, vie et non vie, tant pour les clients **collectivités** (publiques, non profit et corporate) que pour les clients **particuliers**.

Ethias est l'assureur n°1 du secteur public et de ses agents.

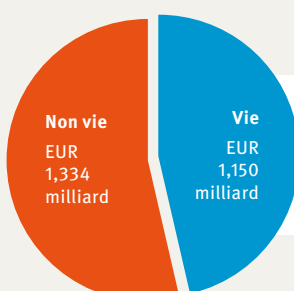
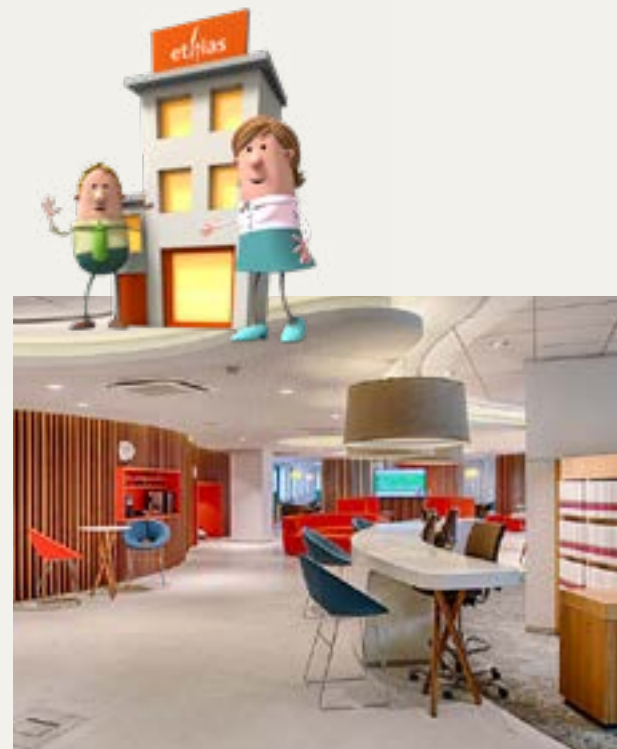
Parmi ses assurés, elle compte l'**Etat fédéral**, les **Régions** et les **Communautés**, les **pouvoirs publics locaux** (provinces, villes et communes, CPAS...), les **entreprises publiques**, ainsi que des milliers d'**intercommunales**, **écoles**, **hôpitaux**, **établissements d'intérêt public**, **associations**...

Plus d'un million d'hommes et de femmes accordent leur confiance à Ethias.

Ethias est l'unique assureur direct important en Belgique.

Ses **canaux de distribution** sont les suivants :

- Un réseau de **42 bureaux régionaux** répartis partout en Belgique
- Deux **customer centers**
- Le **site internet** www.ethias.be et ses **applications**
- Une **équipe d'inspecteurs**, de **technico-commerciaux** et de **spécialistes en prévention** pour les collectivités
- Un **réseau de courtiers** pour le corporate



ENCAISSEMENT

L'encaissement d'Ethias au 31/12/2017 s'élève à **EUR 2,484 milliards**

1.3 LES FONDEMENTS STRATÉGIQUES D'ETHIAS

2017 a été une année charnière pour Ethias !

Nouvelle organisation Ethias 2.0

Ethias 2.0 traduit la nouvelle organisation interne d'Ethias, avec comme objectif plus de cohérence, plus d'efficacité et plus d'agilité, pour mettre le client encore davantage au centre de toutes nos activités.

(voir point 3.2)

Accord des actionnaires

Les actionnaires d'Ethias ont conclu un accord en vue de stabiliser l'actionnariat pour une période de 2 ans. Cet engagement permet à l'entreprise de se recentrer sur son métier d'assureur, en renforçant encore davantage son business model au profit de l'ensemble des stakeholders et au service de ses clients.

Nouvelle gouvernance

Nouvelle organisation, renforcement et simplification des organes et structures de gestion.

Le Comité de direction se compose aujourd'hui de 4 hommes et de 2 femmes.

Philippe Lallemand

Président du Comité de direction - Chief Executive Officer

Benoît Verwilghen

Vice-président du Comité de direction - Chief Client Officer

Brigitte Buyle

Chief Digital Transformation Officer

Cécile Flandre

Chief Financial Officer

Frank Jeusette

Chief Risk Officer

Luc Kranzen

Chief Services Officer

La composition du Conseil d'administration a également été revue :

Myriam Van Varenbergh

Présidente

Jacques Braggaar

Administrateur

Marc Descheemaeker

Administrateur

Kathleen Desmedt

Administrateur

Philippe Donnay

Administrateur (indépendant)

Olivier Henin

Administrateur

Ingrid Loos

Administrateur (indépendant)

Marc Meurant

Administrateur

Philip Neyt

Administrateur

Anne-Marie Seeuws

Administrateur (indépendant)

Karl Van Borm

Administrateur

Bruno van Lierde

Administrateur (indépendant)

Philippe Lallemand

Administrateur

Benoît Verwilghen

Administrateur

Cécile Flandre

Administrateur

Frank Jeusette

Administrateur

Le 20/03/2017, le conseil d'administration a désigné un **nouveau CEO**, Philippe Lallemand.

Le comité de direction a été également renforcé par la désignation d'une **nouvelle CFO**, Cécile Flandre.

La répartition hommes-femmes dans l'entreprise est équilibrée

Depuis 2017, au moins un tiers du Comité de direction et du Conseil d'administration (CA) est composé de femmes. Pour la première fois, une femme est présidente du CA.



Dans ce cadre d'évolution de notre environnement interne et externe, nous avons entamé un processus de revue et de renforcement de nos fondamentaux stratégiques, avec une actualisation de:

- nos **valeurs**
- notre **mission**
- notre **vision**
- notre **stratégie**

La **mission** est la raison d'être de l'entreprise.

Elle illustre ce que l'entreprise fait, ce qu'elle offre et comment elle se positionne.

Notre mission :

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.

La **vision** de l'entreprise est en cours d'actualisation, et sera finalisée courant de l'année 2018.

Elle sera ensuite déclinée au travers de l'actualisation du plan stratégique.

#FiersDeNosValeurs

Les **valeurs** sont le fondement de l'identité de l'entreprise, de sa culture et de sa personnalité. Elles doivent guider l'ensemble des collaborateurs dans leur quotidien, quelle que soit leur activité.

Pour actualiser ces valeurs, nous avons décidé de donner la parole à l'ensemble des collaborateurs, au travers d'une enquête en ligne sur les valeurs de l'entreprise et la déclinaison de celles-ci en différents attributs.

Les **valeurs actualisées**, telles qu'elles sont ressorties du sondage sont les suivantes :



❤️ #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. Avec 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 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 #EngagementSociétal
#Éthique #Responsable #100ans #Volontaire

👍 #SatisfactionClient

C'est le moteur de notre activité et de toutes nos actions. De par 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

1.4 RISQUES ET OPPORTUNITÉS

Quelques exemples de risques non financiers :

Les risques de Cyber criminalité

Le risque de piratage et d'attaque informatique constitue un des risques majeurs du 21^e siècle.

Afin de prémunir la société de la matérialisation de ce risque, Ethias a développé un nouveau produit d'assurance contre la cybercriminalité. Cette assurance complète et innovante couvre la RC et la protection des données. Elle est couplée à de la prévention, du monitoring et une intervention en cas de sinistre.

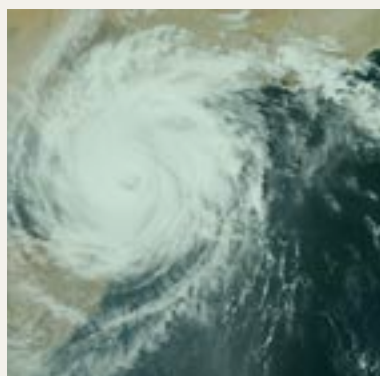


Ethias, comme toute entreprise d'assurances qui traite une masse de données, est bien évidemment concernée par le nouveau **règlement général de protection des données personnelles** adopté par l'Union européenne (GDPR*)

Un programme de formation au GDPR a été initié en 2017. Plusieurs actions de communication et de formation sont prévues en 2018 pour l'ensemble du personnel. Ethias participe également à une démarche de sensibilisation de ses clients Collectivités afin que ces derniers prennent pleinement conscience de ces risques et de l'utilité de se prémunir de ceux-ci en leur proposant des couvertures d'assurance adéquates.

Les risques environnementaux

Dans le cadre du développement de son plan de continuité, Ethias mène à intervalles réguliers, des tests de continuité de ses activités permettant de déterminer ses capacités de résilience face à la réalisation d'un risque de nature catastrophique.



Les risques énergétiques

Dans le cadre de son plan de continuité, Ethias mène à intervalles réguliers des tests de black-out permettant de déterminer sa capacité de résilience en fonction de son autonomie énergétique.



* **Le règlement général sur la protection des données (RGPD)** constitue le texte de référence européen en matière de protection des données à caractère personnel. Il renforce et unifie la protection des données pour les individus au sein de l'Union européenne. Ses dispositions seront directement applicables dans l'ensemble des 28 États membres de l'Union européenne à compter du 25 mai 2018.

D'autres risques non financiers sont détaillés dans la suite du rapport.

1.5 MÉTHODOLOGIE

Pour Ethias, la réalisation du rapport non financier représente bien plus qu'une obligation légale.

Il s'agit à la fois d'une continuité, puisqu'Ethias a élaboré un rapport de responsabilité sociétale de l'entreprise dès 2007, mais aussi d'une opportunité de faire le point sur la démarche d'assureur engagé en précurseur dans la responsabilité sociétale des entreprises.

Ce rapport est l'occasion de faire un bilan, d'identifier les manquements éventuels et de mettre à jour la stratégie RSE, en définissant les objectifs qu'Ethias souhaite atteindre en 2018 ainsi que les éléments de mesure (KPI). Ce document se veut fédérateur, puisqu'il reflète la collaboration entre les différentes entités pour atteindre un objectif commun : être et rester un assureur socialement responsable.

Fin 2017, les différentes entités (RH, Finances, Sales & Customer, Risk, Facilities, Vendor Management, IT...) ont été invitées à participer à des workshops dédiés à la description des aspects de leur métier et responsabilités touchant à la RSE.

Lors de chaque workshop, une trame des sujets à aborder a été présentée et examinée avec les représentants des entités participantes. Les points à développer ont été identifiés pour être intégrés dans un plan d'actions pluriannuel.

Suite à ces workshops, **les trois rôles d'Ethias dans la société ont été structurés comme suit :**

- Ethias en tant qu'**assureur digne de confiance**
- Ethias en tant qu'**entreprise durable**
- Ethias en tant qu'**investisseur responsable**

Sur base de ce processus, le rapport a été réalisé sous l'égide du **Comité d'éthique**, mis en place dès 2003 au sein d'Ethias. Le Comité d'éthique a pour particularité d'être un organe paritaire, composé d'autant de représentants de l'employeur que des travailleurs. 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 basée sur cette responsabilité et les engagements qui en découlent. Le pacte mondial des Nations unies est le fil rouge de la démarche RSE de l'entreprise.

Une synthèse des actions d'Ethias qui répondent à ces 10 principes se trouve en fin de document.



2. ETHIAS COMME ASSUREUR DIGNE DE CONFIANCE

Pour Ethias, ces dernières années ont été marquées par de nombreuses innovations, tant au service des collectivités qu'au service des particuliers.

Ces innovations répondent toutes à un même besoin : offrir un meilleur service aux assurés, dans une optique d'intérêt général, de protection de l'environnement et de responsabilité sociétale. C'est la politique d'Ethias en tant qu'assureur digne de confiance.

Cette politique a pour résultat un taux de satisfaction des clients d'Ethias très élevé (93 % des clients particuliers et 98 % des clients collectivités se déclarent satisfaits) : cela démontre la confiance que les clients accordent à l'entreprise

(voir point 2.3)

2.1 PRODUITS D'ASSURANCE AVEC IMPACT DURABLE

La démarche RSE d'Ethias vise non seulement à influencer sur les comportements de l'entreprise, de ses parties prenantes et de ses employés, mais aussi à promouvoir durablement des comportements responsables.

Ethias a décidé de récompenser les comportements responsables de ses assurés grâce à la création de tarifs avantageux spécifiques, les **éco-tarifs**.



- **Assurance « moins de 10.000 km »** : les conducteurs qui roulent peu et dont le degré de bonus-malus se situe entre 0 et 2 bénéficient d'un tarif avantageux pour leur assurance Auto.
- **Tarif spécifique pour les véhicules verts** : les conducteurs de voitures électriques ou de véhicules à motorisation hybride dont les émissions de CO² ne dépassent pas 100 grammes bénéficient eux aussi de tarifs réduits.
- **Récompense pour les comportements responsables au volant** : système de réductions commerciales et de «jokers» pour les conducteurs n'ayant pas eu d'accident en tort depuis plusieurs années.
- **Contrat starter 29/29** : les jeunes conducteurs de moins de 26 ans possédant un permis depuis au moins 3 ans s'engageant à faire preuve d'une conduite responsable sont récompensés.
- **Assurance vélos électriques** : Fin 2017, une étude sur l'offre de nouveaux produits « Mobilité douce » a démarré. De nouveaux produits seront commercialisés au printemps 2018.
- **Couverture des panneaux solaires** comprise dans l'assurance habitation Il s'agit d'une couverture unique sur le marché.
- **Ethias Cyber Protection** : les risques de cyberattaque font partie des menaces les plus importantes du 21^e siècle. Ce produit allie couvertures assurantielles et prévention.
- **Autonomia** : assurance dont l'objectif est de favoriser l'autonomie, via un contrat-cadre pour les entreprises à l'attention de leurs employés. Conçu pour les personnes âgées de 50 à 70 ans qui disposent, aujourd'hui, d'un certain capital, Autonomia permet à ces personnes de recevoir ce capital à un moment plus avancé de leur vie, sous forme de rente viagère.
- **Revenus Garantis Fonctionnaires** : assurance en cas de maladie ou accident de la vie privée pour les fonctionnaires contractuels et/ou statutaires.
- **Un Cœur pour le sport** : couvre les accidents cardiaques et les accidents vasculaires cérébraux survenant dans le cadre de la pratique d'un sport.
- ...

2.2 PARTENARIAT



Depuis 2015, Ethias est partenaire de **Bluebike**. Il s'agit de vélos de location présents dans les gares SNCB. Ethias assure les vélos et la couverture Assistance aux personnes qui les empruntent. Ce partenariat a été renouvelé en 2017.



2.3 CLIENTS

Ethias a identifié trois grandes tendances qui se dégagent dans les nouveaux besoins des clients :

- **Faire mieux avec moins** : les clients voient leurs ressources diminuer (personnel, budget,...) et sont en quête d'efficacité. Ils attendent d'Ethias, en tant que partenaire historique du secteur public, des solutions win-win (co-creation) à un prix juste. Les nouvelles technologies et la digitalisation peuvent également aider à faire face à cette problématique.
- **Savoir** : les clients souhaitent être informés plus rapidement et ce via une communication proactive qui serait directement adressée à la bonne personne. Ceci implique une accessibilité à des informations et des conseils clairs à tout moment et par n'importe quel canal.
- **Comprendre** : les clients veulent mieux comprendre leur environnement et attendent une simplification de la matière par leur partenaire. Une approche plus formatrice et pédagogique serait donc appréciée.

Ethias répond à ces besoins par une stratégie de services, de digitalisation, de proximité et de prévention.

A la vue de la satisfaction des clients, cette approche semble adéquate.

Particuliers

Les études menées en 2017 montrent un taux de satisfaction général de 93 %¹.



Suite à un contact avec Ethias, **2 clients sur 3 nous recommanderaient à leur famille et à leurs proches.**



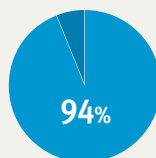
8 clients sur 10 ont déjà recommandé Ethias à leur famille et à leurs proches.



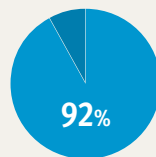
9 clients sur 10 choisiraient à nouveau Ethias pour leurs assurances.

Collectivités

La satisfaction générale des clients d'Ethias est très élevée et atteint les 98 %².



94% de nos clients considèrent Ethias comme leur **partenaire privilégié** dans le domaine de l'assurance.



92% des clients ont une image positive voire très positive d'Ethias, perçue comme un acteur facilement accessible, orienté solutions et offrant un service efficace.

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. Echantillon : 23344 clients.

² Étude réalisée durant le dernier trimestre 2016 auprès des clients Collectivités

PRÉVENTION

La protection de la santé et de l'intégrité physique des personnes et la préservation des biens des clients constituent pour Ethias le but premier à atteindre.



Pour atteindre cet objectif, Ethias engage des actions multiples en prévention :

- **Conseils**
- **Outils**
- **Applications**

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

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

Quelques services Prévention



IRM Prévention : service gratuit pour les administrations locales : alertes par sms sur les principaux risques d'intempéries : vent, pluie, chutes de neige/ verglas et orage. Conseils et astuces en matière de prévention pour une protection optimale.



Ethias Prevention Reporter : application qui offre une assistance digitale en vue d'améliorer le reporting en prévention (géolocalisation, classification des risques/sinistres, dictaphone/ système de reconnaissance vocale, prise de photos et de vidéos,...). Ethias Prevention Reporter a connu un nouveau lifting en 2017 pour proposer un reporting en prévention rapide et sur site.



Fleet Reporting : outil analytique sur les sinistres d'une flotte auto. Il permet de conscientiser les responsables fleet ainsi que les bénéficiaires d'un véhicule et de mettre en place une politique en prévention adaptée.



Sur le **site web** qui s'adresse aux Collectivités : des magazines en ligne, un blog d'actualités (prévention, pensions, finances...) et des témoignages de clients contribuent à créer un lien direct avec les assurés, en restant à l'écoute de leurs besoins. Voici quelques thèmes abordés :

- Colloque sur le bien-être au travail
- 5 conseils pour bouger plus au travail
- Prévention du risque routier
- Prévenir les accidents de la circulation près des écoles
- Sécurité des aide-ménagères
- Quels coûts évitez-vous en investissant dans la prévention ?

BLOG

Un blog est dédié à la prévention sur le site d'Ethias :
www.ethias.be/blog-fr

TRANSFORMATION DIGITALE

Ethias s'est lancée dans un programme de transformation technologique de grande ampleur pour soutenir ses ambitions.

Celui-ci comprend l'acquisition de **nouveaux outils informatiques** permettant de **répondre aux besoins futurs de nos clients** et d'**améliorer la performance** en général.

Ces outils soutiendront notamment le déploiement de la **stratégie omnichannel** (e-commerce, social media, etc.).

Ce programme comprend également la **modernisation de l'architecture informatique** soutenant l'activité non vie, via l'appli Guidewire, le développement de robots permettant l'automatisation de certaines tâches et le déploiement d'outils CRM complémentaires.



Pour préparer l'intégration et l'utilisation de Guidewire au sein d'Ethias, un programme d'implémentation baptisé **Century** a démarré en décembre 2015.

L'objectif de Century est de mettre tout en œuvre pour que Guidewire soit pleinement opérationnel en 2019. Ce programme se concentre également sur les axes d'accompagnement et de formations nécessaires pour faciliter cette transformation.

SERVICES DIGITAUX



Ethias a lancé en 2017 **myethias soins de santé**, un service en ligne gratuit et sécurisé qui permet à vos collaborateurs, ainsi qu'aux membres de leur famille, de suivre et gérer leurs dossiers soins de santé.



AssurPharma :

Un partenariat entre les assureurs et les pharmaciens pour faciliter la vie des usagers. La transmission des frais pharmaceutiques est réalisée électroniquement aussi bien pour des dossiers en soins de santé qu'en Accidents du travail !



AssurKINE : lancé en 2017, c'est un système du tiers payant en cas d'accident du travail pour les soins de kinésithérapie. Ethias rembourse directement le kinésithérapeute.



Ethias Pension Corner est une plateforme online spécialisée dans l'information sur les pensions.

PROXIMITÉ

Ethias a la particularité d'être un **assureur direct**.



Les assurés peuvent se rendre dans les **bureaux** (également sur rendez-vous), prendre contact avec Ethias par **téléphone** ou par **e-mail**. (Contact et Services Center).

Pour le secteur public, privé et non-marchand : un **réseau d'inspecteurs** est à disposition des collectivités publiques et les **grands courtiers** pour les entreprises.



Sur le site Ethias.be, **Mathias**, un assistant virtuel, aide les internautes durant leurs recherches.

2.4 GESTION DES RISQUES

Pour les **particuliers**, un contrôle des risques non financiers est effectué par les collaborateurs à la souscription, sur base d'un récapitulatif disponible sur l'intranet.

Le refus de police auto peut s'effectuer par exemple en raison d'une sinistralité trop importante, d'un véhicule trop puissant pour un jeune conducteur, d'un contentieux...

Pour les **Collectivités**, il existe un guide de souscription dans chaque branche.

Divers contrôles (type Underwriting Files Review) sont effectués périodiquement, après la souscription.

Les risques liés à la corruption et aux droits humains ne sont pas pris en considération.



2.5 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 service d'assurance.

Les plaintes peuvent être introduites :

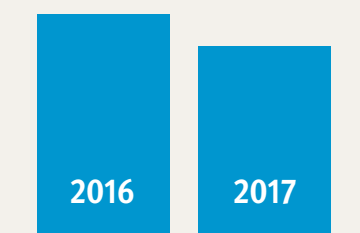
- via le formulaire en ligne
- par e-mail
- par courrier postal

Un correspondant Plaintes indépendant examinera le dossier en toute objectivité.

Ce correspondant rédigera une réponse définitive et l'adressera 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.

PLAINTES INTRODUITES



1348 plaintes ont été introduites en 2017, pour 1574 en 2016

3. ETHIAS COMME ENTREPRISE DURABLE

3.1 COHÉSION SOCIALE

Ethias considère comme une priorité absolue la cohésion sociale et le bien-être de son personnel, en lien direct avec ses valeurs et dans le prolongement de ses engagements RSE.

1799

L'ENTREPRISE COMPTAIT
1799 COLLABORATEURS
AU 31/12/2017
(886 femmes / 913 hommes)

Un dialogue social respectueux, collaboratif et responsable a toujours fait partie de la culture d'entreprise d'Ethias. Cette cohésion sociale a permis à l'entreprise 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.

Comme toutes les compagnies d'assurance, Ethias est confrontée à de nombreux défis résultant des changements globaux. Les objectifs de l'entreprise sont donc adaptés à l'évolution de la situation et aux besoins de notre société et ceux du marché du travail.

3.2 ETHIAS 2.0

En vue de soutenir la stratégie Ethias 2.0 qui vise à rendre Ethias plus dynamique, plus agile et encore plus à l'écoute de ses clients, d'importantes transformations ont été amorcées en 2017 au sein de la direction des ressources humaines. Elles seront mises en œuvre dès 2018. L'ambition de ces transformations est de créer pour chaque collaborateur un environnement de travail stimulant.



Elles consistent principalement en :

- Une **nouvelle politique de rémunération** (Reward), plus simple, plus équitable et plus fédératrice. Elle vise à positionner correctement la rémunération de chaque collègue par rapport à la rémunération de référence du marché et de valoriser la performance individuelle et collective de chaque collaborateur.
- Un **nouveau processus d'évaluation** simplifié (Review) qui offrira davantage de dynamisme, d'objectivité et de rapidité
- Un **nouveau système de gestion administrative et salariale**, qui permet de simplifier les processus administratifs.
- Flex : Le Flex@Ethias, le plan cafeteria, introduit de la **flexibilité dans le package salarial** de chaque collaborateur.



3.3 DIVERSITÉ

En 2006, Ethias a adopté une charte de diversité interne.

En 2007, la démarche a valu à l'entreprise un label Diversité.

La charte vise à **bannir toute forme de discrimination** directe ou indirecte mais également à avoir une **attitude proactive dans ce domaine** (recrutement, gestion des carrières, juste reflet de la diversité de la société belge parmi le personnel, enrichissement du dialogue social dans l'entreprise en favorisant l'expression des différents acteurs sur la thématique des discriminations dans un climat de confiance, de tolérance et d'ouverture).

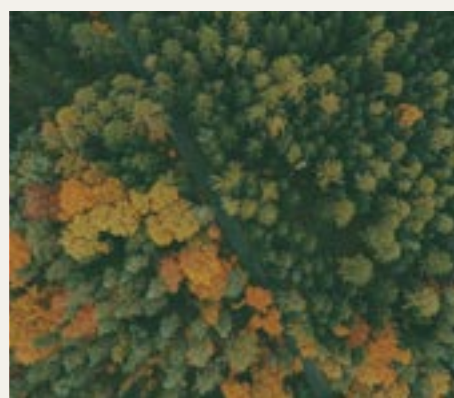
La charte diversité reste d'actualité et est publiée sur l'intranet de l'entreprise.

La diversité s'est traduite par de nombreuses actions concrètes :

- Le projet **Top skills**, qui visait à encourager les femmes à postuler à des fonctions managériales (plusieurs sessions, de 2012 à 2014).
- **Dynamique intergénérationnelle** : solidarité entre générations, portraits de collaborateurs de 50 ans et plus publiés sur l'intranet, journée « 45 plus » (kit pratique pour aborder le reste de sa carrière avec entrain et optimisme).
- **Parrainage des nouveaux engagés** par des collaborateurs de 45 ans et plus, pour transmettre la culture d'entreprise et favoriser l'intégration.
- **Accueil de nouveaux engagés**.
- Trois éditions des **Duo day** (intégration d'une personne handicapée dans le milieu du travail).
- **Intégration de jeunes issus de milieux défavorisés** comme étudiants jobistes.

La diversité recouvre plusieurs aspects :

- homme / femme
- valide / non-valide
- diversité ethnique et culturelle
- ...



En 2017, dans le cadre de la poursuite et du renforcement de la démarche RSE d'Ethias, le Comité de direction a donné son feu vert pour la relance de nouveaux projets favorisant la diversité en 2018 :

- **On Boarding** : accueil des nouveaux engagés et encadrement par les Talents Managers + parrainage (avec formation des futurs parrains et marraines).
- **Care4 Vitality** : accompagnement des personnes en fin de carrière.
- **Aménagement du temps de travail et fin de carrière**.
- En 2015, **Flexitime** (plages horaires variables de la journée de travail) a été généralisé, pour une meilleure harmonie entre la vie privée et la vie professionnelle.
- Le **Homeworking** est toujours en phase de test et sera accessible à un certain nombre de collaborateurs en 2018.
- **Duo for a job** : parrainage d'étudiants défavorisés par des collaborateurs seniors volontaires.
- **Be Face** : parrainage d'étudiants issus de milieux précarisés et de demandeurs d'emploi par des collaborateurs volontaires.

95

95 PERSONNES ONT ÉTÉ ENGAGÉES EN 2017

47 femmes et 48 hommes

3.4 L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE POUR TOUS

L'approche est centrée sur le service au client.

Elle repose sur :

- La **gestion de la performance** : la qualité des services est monitorée et améliorée en permanence
- L'**amélioration des processus**, pour augmenter l'efficacité, standardiser les activités, accroître la satisfaction des clients
- **Organiser les compétences** des Managers et des collaborateurs pour être efficaces et assumer leurs responsabilités actuelles et futures
- **Stimuler l'état d'esprit**, pour que toutes les équipes travaillent ensemble pour satisfaire les assurés.



Pour assurer la cohérence maximale de cette approche, des outils standard ont été implémentés dans les différentes entités, de façon adaptée aux besoins de chaque équipe : dashboard/capacity management, whiteboard, plateforme d'échanges de bonnes pratiques, effet « domino » des réunions (cascading meetings)...

Le processus se poursuivra en 2018, avec comme objectif d'étendre l'excellence opérationnelle à l'ensemble de l'entreprise.

Politique de Talent Management

Une politique de Talent Management a également été mise en place en 2017, elle sera formalisée en 2018.

142

142 MUTATIONS ONT ÉTÉ CONCRÉTISÉES grâce à la politique de Talent Management, pour mieux répondre aux besoins d'Ethias et de ses clients (en ce compris la réorganisation Ethias 2.0).

Les investissements en formation sont intensifiés : un **programme d'accompagnement spécifique au changement** a été mis en place en 2017 sans pour autant perdre de vue les formations techniques.

En effet, face aux évolutions du marché, il est important de maintenir un très haut domaine d'expertise technique (assurances), commerciales et de management, tout en étant attractif pour attirer de jeunes talents répondant aux nouveaux métiers de l'assurance.

863

863 EMPLOYÉS ONT SUIVI UNE FORMATION (pas spécifiquement en excellence opérationnelle), soit 8.623,48 heures.

Les 1.799 employés Ethias ont eu une formation informelle pour un total de 7.535,5 heures.



3.5 PROCESSUS DE RÉENCHANTEMENT

En 2017, dans le cadre du **Change Management**, un processus de réenchantelement de l'entreprise a été lancé, pour favoriser le **bien-être** et le **sentiment d'appartenance** à l'entreprise.

Différentes actions ont été proposées au personnel, comme les **Casual Fridays** (dress code plus relax les vendredis durant tout l'été, petit déjeuner offert au restaurant du personnel, ...).

En juin, la **journée du personnel** (Get2gether) a permis de partager une vision et d'échanger en toute convivialité d'un esprit d'équipe renouvelé et orienté vers l'avenir. >>>



3.6 PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

En 2017, les Managers ont suivi une formation sur la **prévention au burn-out**. L'analyse des risques psychosociaux est permanente chez Ethias.

103

La procédure a permis de **RÉINSÉRER 103 PERSONNES EN 2017** et se poursuivra en 2018

Une procédure formelle et informelle de **réinsertion des personnes en maladie de longue durée** (appelée « win-win-win ») a été lancée, avec le soutien des organisations de représentants du personnel.



CELLULE SOCIALE

La **cellule sociale existe depuis 1997**. Il en existe une au siège de Liège et une au siège d'Hasselt. Ses principales missions sont l'accueil et écoute des membres du personnel qui présentent des problèmes privés, le suivi, accompagnement des personnes qui souffrent de maladies de longue durée (visites, contacts et liens) et facilitation de leur réintégration lors de la reprise du travail, l'organisation de collectes de sang, etc.

129

En 2017, la cellule sociale a pris en charge **72 PERSONNES POUR 129 ENTRETIENS**

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).

87

87 PERSONNES ONT FAIT APPEL AUX PERSONNES DE CONFIANCE en 2017

LES SECOURISTES

Une quarantaine de secouristes formés par le SPMT-Arista sont localisés partout dans l'entreprise, ainsi qu'une dizaine à Hasselt. Ils interviennent pour prodiguer les premiers secours en cas de malaise, de blessure, Ils suivent chaque année une formation de remise à niveau de leurs connaissances en matière de secourisme.

101

101 PERSONNES ONT ÉTÉ PRISES EN CHARGE PAR L'ÉQUIPE DES SECOURISTES en 2017

Durant l'été 2017, une série d'articles sur les premiers secours ont été publiés sur l'intranet de l'entreprise (détection des AVC, brûlures, plaies, intoxications...).

283

283 PERSONNES ONT ÉTÉ VACCINÉES gratuitement contre la grippe

336

336 DONNEURS DE SANG

Deux DEA (défibrillateurs automatiques) **supplémentaires ont été installés dans les bâtiments d'Ethias en 2017.**



3.7 INTÉGRITÉ

La bonne gouvernance d'une entreprise ne se limite pas aux structures d'organisation, aux procédures et aux mécanismes de contrôle.

Elle se fonde également sur le comportement irréprochable et l'engagement de l'ensemble de ses collaborateurs.

L'intégrité et l'honnêteté occupent une place essentielle dans la conduite des affaires ; elles sont le socle de la confiance que nous témoignent nos parties prenantes.

POLITIQUE D'INTÉGRITÉ

La politique d'intégrité d'Ethias, approuvée par le conseil d'administration, contient les objectifs stratégiques, les valeurs d'entreprise et les règles de conduite que s'engagent à respecter les collaborateurs de l'entreprise et qui orientent leur comportement au quotidien.

Elle aborde des sujets tels que la corruption, les conflits d'intérêts, l'acceptation et l'octroi de cadeaux, le code de conduite de la direction finances,...

PACTE MONDIAL DES NATIONS-UNIES

Depuis 2006, Ethias adhère au pacte mondial des Nations unies. En 2017, Ethias a perdu l'adhésion en raison d'un manque de rapport sur les progrès réalisés mais elle se portera à nouveau candidate à l'adhésion en 2018. 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 (faire référence au tableau en fin de document).

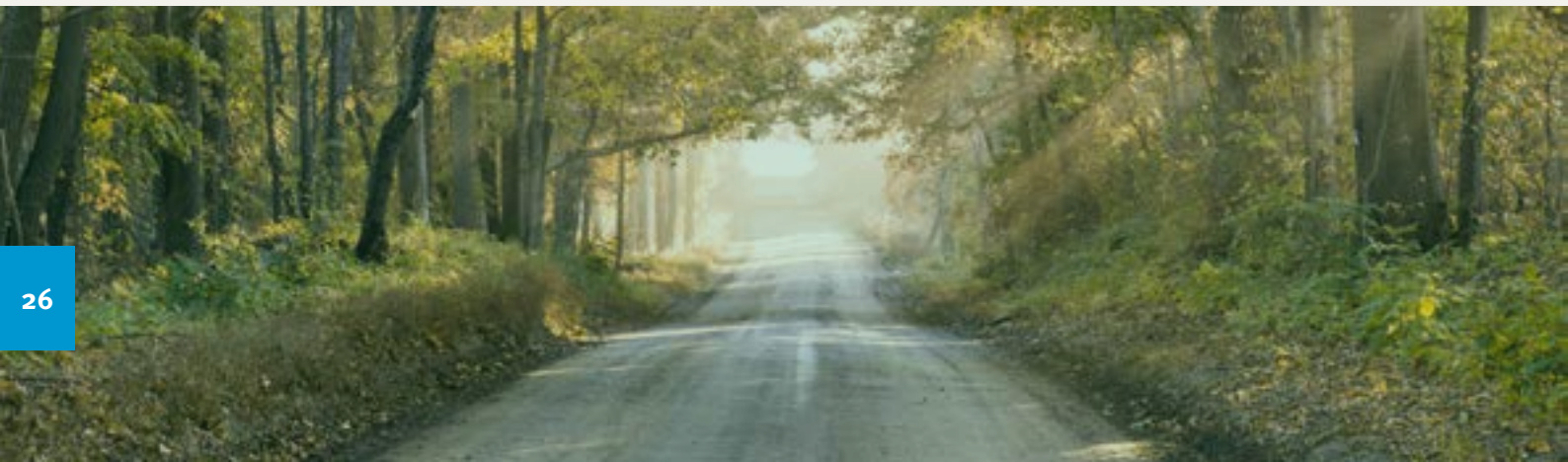
Au quotidien, Ethias traduit ce cadre global en actions concrètes, tout en impliquant l'ensemble de ses parties prenantes et en assurant la promotion de ces valeurs

Droits de l'Homme : promotion et respect de la protection des Droits de l'Homme, dans les domaines de compétences d'Ethias.

Droits du travail

Les quatre principes suivants relatifs au Droit du travail trouvent leur application concrète dans

- le Code d'éthique sociale
- le Code d'investissement éthique
- les contrats d'Ethias avec ses fournisseurs.



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. Il réaffirme son attachement, dans le domaine des relations de travail, 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 privé
- 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
- Egalité 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.

Charte sur l'engagement 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.

Cette charte reprend des considérations telles que

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

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

COMITÉ D'ÉTHIQUE

Institué en 2003, dans le cadre du code d'éthique sociale, son objectif est d'**assurer la mise en place d'outils éthiques et de responsabilité sociétale de l'entreprise** (RSE) d'en assurer le suivi, les évaluations et de procéder aux corrections éventuelles.

Avec la Compliance, il est le garant du respect des codes de déontologie professionnelle, qui règlementent notamment les notions de délits d'initié et les cadeaux d'entreprise.

Le Comité d'éthique est l'interlocuteur des représentants des parties prenantes de l'entreprise pour toute demande, proposition et plainte relatives à son champ de compétence. Il est composé paritairement de 25 membres, représentants du personnel et de l'employeur.



3.8 PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

GOVERNANCE ENVIRONNEMENTALE

Même si les activités de service 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.

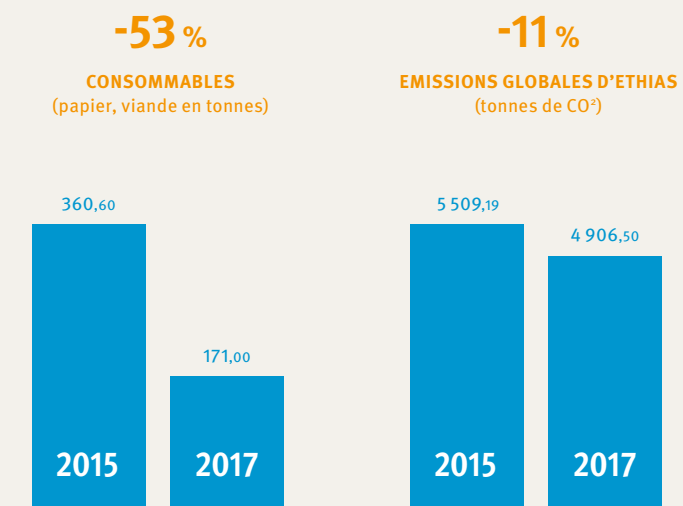
Ethias a pris les devants et a décidé de quantifier cet impact écologique pour mieux le réduire grâce à de nombreuses actions de terrain.

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

- Réduction des émissions de CO²
- Réduction des déchets
- Fournisseurs responsables
- Mobilité

RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CO²

Lors de la mesure de son empreinte carbone par CO² Logic (tous les deux ans), Ethias a pu démontrer :



En détail, les actions entreprises en 2012-2013 perdurent en 2017 :

- Souscription de contrats de fourniture d'électricité privilégiant le « label vert garanti d'origine ». Celui-ci garantit la fourniture d'énergie produite par moyen hydroélectrique, éolien, cogénération ou solaire (énergie 2030).
- En partenariat avec la société CO₂Logic, mesure de l'empreinte carbone donnant lieu à des suggestions d'actions en vue d'une réduction de l'empreinte.
- Partenariat avec Bpost pour la compensation en CO² des envois postaux.
- Modernisation des équipements de production et gestion chauffage/air conditionné.
- Mise en œuvre des mesures correctrices et/ou innovantes afin de diminuer nos émissions (placement de modules de comptage énergétique, de détecteurs de présence).

RÉDUCTION DES DÉCHETS

L'action d'Ethias porte sur :

- Gestion des déchets, emballages et consommables usés.
- Gestion des fournisseurs en adéquation avec des critères éthiques, durables et de proximité.
- Quantification de la diminution des consommations (énergies, eau, papier, déchets) notamment lors de la conclusion d'une Convention Collective de travail (C.C.T. 90). Celle-ci a permis la réduction de 5 % de la consommation de papier blanc et de gobelets en carton sur une période de trois mois en 2017 au regard de la même période en 2015.
- Mise en place d'une politique « slowfood » au restaurant du Personnel (98 000 repas/an) et choix de fournisseurs de proximité adhérant à la charte de restauration Ethias et labels durables/ agriculture raisonnée/bio. Notre restaurant d'entreprise privilégie les produits locaux, de saison, issus d'une culture biologique. Il vise le « zéro déchets » grâce au système de commande des repas la veille de leur consommation. De plus, les déchets organiques sont triés.

FOURNISSEURS RESPONSABLES

En 2017, Ethias a mis en place un service Vendor Management en charge des achats de biens matériels et de services, afin d'obtenir les meilleures garanties aux meilleures conditions.

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.) :

- 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

De même, l'entreprise sensibilise ses sous-traitants à cette problématique.

Depuis 2014, Ethias a poursuivi cette direction en intégrant dans ses appels d'offres de travaux les variantes de produits et techniques labellisés « éco-durables ». Cette réflexion doit permettre de proposer une réelle alternative responsable. Cela devrait être mis en place en 2018 pour tous les fournisseurs d'Ethias.

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)
- Mise en place du concept d'agences commerciales « durables » : le **Concept Store** vise une société de proximité. Les produits utilisés pour l'ameublement et la construction / rénovation 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
 - » 6 nouvelles agences ont été implémentées en 2017
 - » 7 autres nouvelles agences sont prévues en 2018



Achats

- Définition de critères de sélection pour les fournisseurs (proximité, critères durables/éthiques, OIT...).
- La politique d'achat d'Ethias en termes d'équipement et d'infrastructure intègre 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).
- Introduction de critères de choix « durables, sociétaux et proximité » dans la sélection des biens et des fournisseurs.
- Achats via des fournisseurs issus du commerce équitable « Fair Trade », de la filière biologique et de la filière locale, **pour les restaurants du personnel**.
- **Nutrition et santé** : Ethias est l'une des rares entreprises proposant chaque jour dans son restaurant des repas issus de la filière biologique et équitable. Cette politique a valu à Ethias une récompense « Fairtrade@work Award » décernée par Max Havelaar. Parallèlement à ce restaurant d'entreprise, Ethias assure la promotion d'une alimentation saine, biologique, durable et équitable auprès de son personnel.
- **Buy-Aid Coffee Week** : Ethias participe à cette opération annuelle. En 2012, elle s'est associée à l'UNICEF en faveur de l'aide aux enfants dans les pays en développement. Cette action est menée chaque année.

MOBILITÉ

Les émissions de CO² liées au trajet entre le domicile et le lieu de travail ont un impact environnemental particulièrement important :

Ethias a développé un plan de mobilité qui s'articule sur plusieurs axes.

Un groupe de travail composé de représentants de divers services et de représentants du personnel poursuit les travaux depuis 2013.

Ethias, pionnière en mobilité douce

- L'usage des transports en commun ainsi que le covoiturage font l'objet d'une politique de sensibilisation du personnel. Ethias pratique le « tiers payant » (gratuité totale de l'abonnement aux transports en commun pour les employés).
- Ethias, en partenariat avec la Région Wallonne, a par ailleurs soutenu et participé au projet « **Tous vélos actifs** » visant à promouvoir le vélo comme moyen de déplacement domicile- lieu de travail. Pour son action, Ethias a obtenu fin 2017 et ce pour la seconde année consécutive le **label 5 étoiles** « Tous Vélos actifs ». En 5 ans, le nombre de cyclistes quotidiens chez Ethias a quintuplé (14,12 % du personnel en 2017, pourcentage qui se situe bien au-delà de la moyenne nationale).
- Ethias a également soutenu des programmes de mobilité alternative issus des pouvoirs publics, telles que l'initiative **Covoit-stop**.
- Depuis 2014, Ethias met à disposition de son personnel pour ses déplacements personnels (temps de midi, après le travail), une flotte de 10 vélos d'entreprise (dont un électrique), dont une partie a été renouvelée en 2017.
- Une vingtaine de collaborateurs bénéficient depuis 2013, d'un vélo électrique pour leurs déplacements domicile-lieu de travail (projet pilote subsidié à 50 % par la région wallonne).
- 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 en vélo l'entretien / révision gratuit de leur vélo : un geste de prévention important pour un assureur.
- En 2017, Ethias a été invitée à présenter sa stratégie de promotion de la mobilité douce, notamment devant l'Association des assureurs mutuels et des coopératives d'assurance en Europe (AMICE), l'interface Entreprises – Université de Liège et le réseau des Mobility Managers et gestionnaires wallons de la mobilité.
- Une plaquette « **A vélo, ne manquez pas d'assurance(s)** » a été réalisée par Ethias, en collaboration avec le SPW - Mobilité et Tous vélo actifs. Elle offre un panorama simple des couvertures pour les cyclistes, dans les situations les plus courantes de la vie quotidienne, pour les citoyens, les collectivités (écoles, mouvements de jeunesse) et les entreprises. **Il s'agit d'une première**, qui répond à une demande souvent adressée au SPW - Mobilité, par les citoyens et les collectivités. Elle est téléchargeable sur le site d'Ethias et sur le site du SPW Mobilité.
- 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 » : les cyclistes et piétons sont invités à encoder les km parcours neutres d'empreinte carbone. En 2017, 68 030 km ont été parcourus, ce qui représente symboliquement 13.6 tonnes de CO² épargnées.



La politique d'Ethias en matière de mobilité n'est pas formalisée dans un plan général de mobilité. Néanmoins, **une section de l'intranet est consacrée à la mobilité et est régulièrement mise à jour**. Toutes les actions en faveur de la mobilité douce sont mises en avant sur l'intranet et le circuit interne de télévision.

GREEN MOVEMENT

En 2016, des collaborateurs d'Ethias ont créé le « Green Movement ».

Ses ambitions :

- Etre un point central de mesures, d'idées, un point de repère et surtout un moteur de changement d'habitudes et de comportements de chaque collaborateur d'Ethias.
- Mettre à disposition des outils, trucs et astuces, informations locales pour devenir ou continuer à être « environnementalement » responsable à titre professionnel et / ou privé pour tous et pour les générations futures.

En 2017, le Green Movement a entre autres

- Publié deux fois par mois des astuces et conseils en faveur de l'environnement sur son intranet (promotion des Repairs Cafés, des collectes sélectives, du point-relais chez Ethias de la Coopérative ardente (petits producteurs locaux), incité à participer au Challenge Fairtrade, etc.).
- Organisé la récolte de piles.



3.9 LE SPONSORING

Ethias entretient une politique de sponsoring de longue date. **Son principal objectif est de traduire en actions les valeurs de l'entreprise.**

Elle est un sponsor actif dans 4 domaines principaux

- **Le sport**, via les fédérations sportives ou les coupes d'organisations sportives
- **La culture**, essentiellement la musique et aussi un certain nombre d'acteurs culturels importants
- **Les projets à dimension humaine** : éducation à la citoyenneté, projets et organisations durables
- **La prévention** : sécurité routière, prévention dans le milieu sportif, etc.

Ethias sponsorise via des apports financiers ou via un soutien publicitaire (par le biais de ses propres canaux de communication). **Elle juge importante son implication dans chaque projet en tant que sponsor.**

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 base de la race, du sexe, de l'âge, de l'orientation sexuelle ou de la conviction (par exemple homophobie, antisémitisme, islamophobie...)

ou qui seraient contraires à la morale ou à l'ordre public.

Ses partenaires sportifs, culturels et citoyens partagent ses valeurs : humain, engagement, satisfaction du client, enthousiasme.

Ainsi, Ethias soutient par exemple :



- **Article 27**, une asbl qui facilite l'accès à la culture de personnes en situation sociale / économique difficile.



- **Mnema, la cité Miroir**, un centre d'éducation à la tolérance et à la citoyenneté.



- **La Croix-Rouge de Belgique** : les épiceries sociales et la quinzaine de la Croix-Rouge.



- **Les fédérations sportives** : plus d'une vingtaine de fédérations telles que le tennis, le volley, le handball, le judo... ainsi que des coupes institutionnelles (Sport Vlaanderen, Adeps, ISB, AES et AISF).



- **La culture** : journées du patrimoine en Wallonie, Brussels Summer festival, Gent Jazz festival, grands orchestres philharmoniques (Belgian National Orchestra, Orchestre Philharmonique Royal de Liège, Antwerp Symphony Orchestra).



- **L'éducation à une citoyenneté responsable** et la **promotion de la démocratie** (Creccide).



- Sensibilisation aux **droits** et aux **devoirs des enfants** (Houtopia).

4. ETHIAS COMME INVESTISSEUR RESPONSABLE

Dans ses investissements financiers, Ethias estime qu'elle 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 (excepté 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**

4.1 LE CODE D'INVESTISSEMENT ÉTHIQUE D'ETHIAS

Il existe depuis 2005 et est revu annuellement depuis 2012 à l'aide d'un partenaire externe. Ce code éthique 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 est d'application 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.

Le code d'investissement éthique se compose de 2 listes d'investissements interdits (dites « listes noires ») : une liste noire pour les actions et obligations d'entreprises et une liste noire pour les obligations gouvernementales :

- **Liste noire entreprises** : 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 qui sont impliquées dans le charbon thermique.
- **Liste noire pays** : deux notions sont retenues pour les obligations gouvernementales.
 - » les pays à **fiscalité avantageuse** tel que visé dans le Code des impôts sur les revenus 1992.
 - » les pays les moins bien notés sur base des **dimensions environnementale, sociale et de gouvernance** tel que défini 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).

4.2 INVESTISSEMENTS RESPONSABLES

Ethias revendique son appartenance à l'économie sociale, et apporte un soutien actif aux entreprises de ce secteur.

Ethias détient des participations financières dans ces différents domaines : sociétés de prêts sociaux, sociétés de logement, organismes de microfinancement (Incofin, Impulse Microfinance), structures d'accueil, fonds d'économie sociale (Netwerk Rentevrij, Carolidaire), fonds pour la recherche scientifique, etc.

Ethias a également noué des liens privilégiés avec des associations et des organismes de finance alternative.

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'assurance-pensions et d'assurance 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**, 1er fonds d'investissement privé belge spécialisé en micro-finance
- **Triodos** : Ethias est détenteur de certificats d'actions Triodos afin de soutenir la mission de cette banque éthique et durable.

Via des investissements à plus-value sociétale

- **Hôpitaux et maisons de repos** : Ethias soutient un très grand nombre d'établissements, comme les centres de psychiatrie et de revalidation pour personnes âgées, des centres de recherche
- **Recherche scientifique** (fonds d'universités, spin-offs)
- **Gimv Health & Care Fund** : Ethias est partenaire stratégique du Gimv Health & Care Fund. Ce fonds 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 dans l'immobilier passif et durable

- **SWECO** (Malines) : investissement dans un bâtiment de bureaux 100 % passif. Le nouveau bureau central de la société Sweco est à la pointe des rénovations durables et écologiques de Belgique. Cet ancien bâtiment de la RTT des années 50 fait figure de précurseur en technologies de rénovation durable.
- **Archives de l'Etat** (Namur et Gand) : Ethias est propriétaire des bâtiments des Archives de l'Etat à Namur et à Gand. Construits pour 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).

Via des investissements dans les énergies renouvelables

Participation à la société **ASPIRAVI** (www.aspiravi.be) par l'intermédiaire de VEH (Vlaamse Energie Holding) dont Ethias détient 13,33 % des parts. Aspiravi investit, réalise et exploite des projets de production d'énergie renouvelable (énergie éolienne, biomasse et moteurs au biogaz) sur l'ensemble du territoire Belge. Via une coopérative de production d'énergie verte, Aspiravi permet aussi aux citoyens de certaines communes de participer au financement et à l'exploitation de parcs éoliens.

5. CONCLUSIONS

5.1 PORTÉE DU RAPPORT

Ce rapport décrit la situation d’Ethias en 2017 sur les plans social, sociétal et environnemental, tel que prévu par la directive 2014/95/EU, et complète le rapport annuel.

Dans plusieurs domaines, la collecte des informations a permis d’identifier des pistes d’amélioration, qui seront intégrées dans la stratégie de responsabilité sociétale de l’entreprise en tant qu’objectifs pour 2018.

5.2 PRINCIPES DU RAPPORT

Les informations présentées dans ce rapport ont été fournies et validées par les principaux responsables des domaines traités.

Il s’agit d’une description objective des activités et engagements d’Ethias depuis plusieurs années et plus particulièrement en 2017, conformément à la législation.

Le rapport permet de dégager des objectifs pour 2018 pour Ethias en tant qu’entreprise durable, assureur digne de confiance et investisseur responsable.



5.3 ADHÉSION

De 2006 à 2017, Ethias a adhéré au pacte mondial des Nations unies. En 2017, Ethias a perdu l'adhésion en raison d'un manque de rapport sur les progrès réalisés mais elle se portera à nouveau candidate à l'adhésion en 2018.

Le pacte mondial reste totalement intégré à la stratégie de l'entreprise

10 PRINCIPES ONU	RÉPONSES D'ETHIAS
Les entreprises sont invitées à 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 • Code d'éthique sociale • Code d'investissement éthique
À veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme	<ul style="list-style-type: none"> • Signature d'une convention OIT par tous les fournisseurs • Code d'investissement éthique
Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective	<ul style="list-style-type: none"> • Gouvernance sociale
À contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire	<ul style="list-style-type: none"> • Signature d'une convention OIT par tous les fournisseurs
À contribuer à l'abolition effective du travail des enfants	<ul style="list-style-type: none"> • Signature d'une convention OIT par tous les fournisseurs
À 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
Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Gouvernance environnementale • Code d'investissement éthique
À prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement	<ul style="list-style-type: none"> • ISAE 3000 gestion financière • Bilan CO² • Mobilité
À favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Fournisseurs responsables • Choix stratégique de rénovation
Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin	<ul style="list-style-type: none"> • Politique d'intégrité • Code d'investissement éthique



SIÈGE NATIONAL

Rue des Croisiers 24 4000 LIÈGE

Tél. + 32 (0)4 220 31 11

Fax + 32 (0)4 220 30 05

SIÈGE POUR LA FLANDRE

Prins-Bisschopssingel 73 3500 HASSELT

Tél. + 32 (0)11 28 21 11

Fax + 32 (0)11 28 20 20

SIÈGE POUR LA RÉGION DE LANGUE ALLEMANDE

Paveestrasse 5 4700 EUPEN

Tél. + 32 (0)87 59 10 00

Fax + 32 (0)87 59 10 09

www.ethias.be

RAPPORT NON FINANCIER

Dans l'intérêt d'un monde meilleur, plus juste, plus écologique, plus équitable et plus solidaire, le rapport présente les résultats d'Ethias en tant que

- Assureur digne de confiance
- Entreprise durable
- Investisseur responsable.



ethias

www.ethias.be

ethias